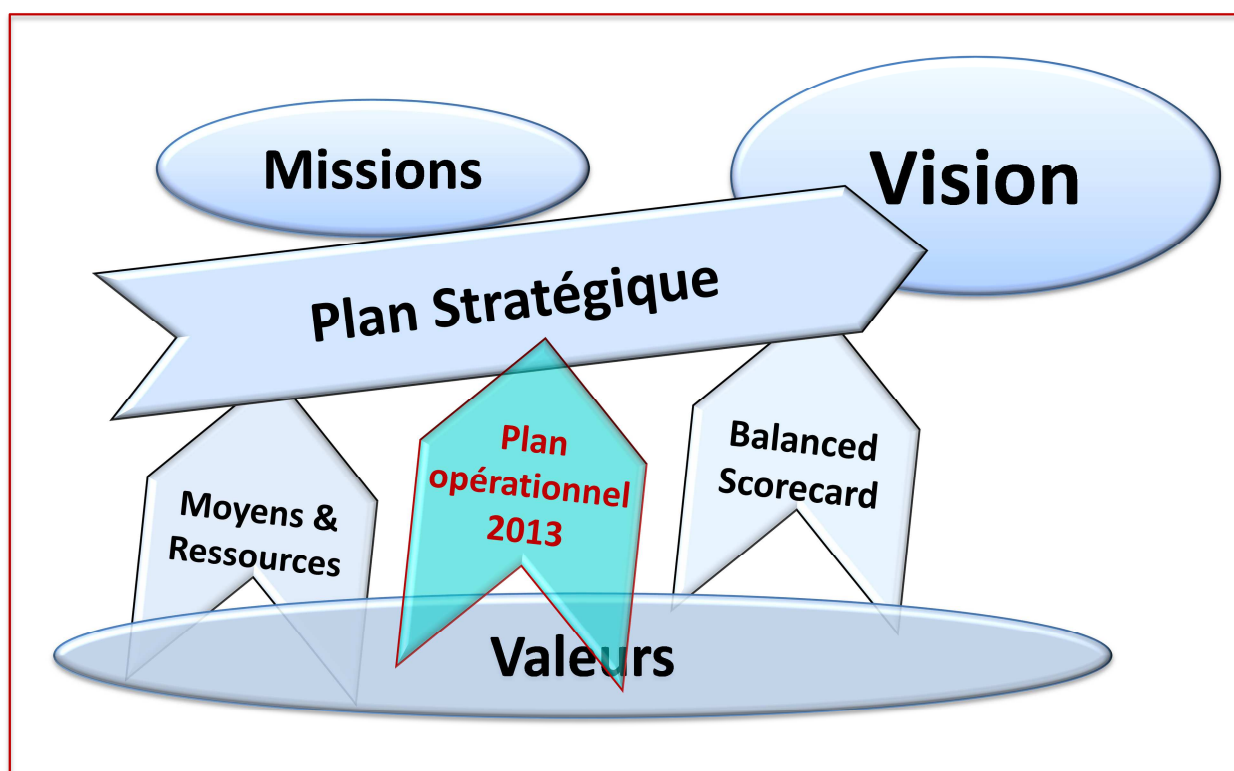


**PLAN OPÉRATIONNEL 2013**



# TABLE DES MATIÈRES

<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>2</b>
<b>1 INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
1.1 CONTEXTE .....	3
1.2 STRUCTURE .....	4
1.2.1 Relation entre le Plan stratégique et le Plan opérationnel .....	4
1.2.2 Relevé des objectifs opérationnels .....	6
1.3 RESSOURCES FINANCIERES NECESSAIRES .....	9
<b>2 OBJECTIFS OPERATIONNELS .....</b>	<b>9</b>
2.1 REGULATION EFFICACE .....	9
2.2 GESTION DES RESSOURCES RARES .....	25
2.3 PROMOTION DES INTERETS DES CONSOMMATEURS .....	34
2.4 COHESION SOCIALE .....	40
2.5 EFFICACITE ADMINISTRATIVE .....	51
2.6 CONTROLES CIBLES .....	56
2.7 DIALOGUE ET COMMUNICATION .....	61
2.8 CULTURE .....	63
<b>3. ACTIVITES INTERNATIONALES .....</b>	<b>64</b>
3.1 ACTIVITES INTERNATIONALES DE L'IBPT EN TANT QUE REGULATEUR .....	64
3.1.1 IRG/ORECE .....	64
3.1.2 ERGP .....	65
3.2 ACTIVITES INTERNATIONALES DE L'IBPT EN TANT QUE REPRESENTANT DE L'ETAT BELGE .....	66
3.2.1 UPU .....	66
3.2.2 RSC/RSPG/ITU/ETSI .....	66
3.2.3 ECC .....	67
<b>4. PROCEDURE DE CONCILIATION DES OPERATEURS .....</b>	<b>68</b>
<b>5. ACTIVITES HORIZONTALES DE L'IBPT .....</b>	<b>68</b>
5.1 GREFFE .....	68
5.2 COMMUNICATION .....	68
5.2.1 Contacts avec la presse et le site Internet .....	68
5.2.2 Indice des prix pour les télécommunications .....	69
5.3 COMPTABILITE ET BUDGET .....	69
5.4 LE SERVICE TRADUCTION .....	70
5.5 IT: MISE A DISPOSITION D'OUTILS OPERATIONNELS ET EFFICACES .....	71
5.6 RESSOURCES HUMAINES – PERSONNEL - FORMATION .....	71
5.7 ACTIVITES DU SERVICE JURIDIQUE .....	72
5.7.1 Le support juridique des actes de l'IBPT .....	72
5.7.2 La coordination des litiges .....	72
5.7.3 Les processus d'achats et de marchés publics .....	75
5.7.4 La préparation de la réglementation .....	75
5.7.5 Relevé des chantiers législatifs en cours .....	76
<b>6. TABLEAU DES MESURES D'EXECUTION QUI DOIVENT ENCORE ETRE ADOPTEES .....</b>	<b>77</b>
<b>ABRÉVIATIONS .....</b>	<b>85</b>

# 1 Introduction

## 1.1 Contexte

Le plan opérationnel est basé sur le Plan stratégique 2010-2013 intitulé « Moving forward to a strong and independent BIPT ». Ce dernier a été publié sur le site Internet de l'IBPT le 23 novembre 2010.<sup>1</sup> Le Conseil de l'IBPT a au préalable écouté les opérateurs, les associations (par exemple, Beltug, Test-Achats, BDMA,...), d'autres régulateurs et institutions (la Commission européenne, les autorités de concurrence, ...) et a ensuite soumis le Plan stratégique pour consultation au secteur. Enfin, le 16 novembre 2011, le Conseil de l'IBPT a également présenté le Plan stratégique à la Chambre des Représentants.

Comme déjà indiqué dans le Plan stratégique même, le défi suivant consiste à transposer chaque année les objectifs stratégiques du Plan stratégique en objectifs opérationnels, par le biais d'un plan opérationnel. Ces deux documents doivent donc être lus conjointement.

Par le passé, cet exercice se faisait par le biais de plans de gestion semestriels, mais l'année dernière, nous avons travaillé pour la première fois sur la base d'un plan opérationnel annuel. Pour 2013, nous appliquerons la même méthode de travail. L'article 34 de la loi sur le statut IBPT stipule en effet:

*« Le Conseil élabore, dans les douze semaines de l'entrée en fonction de ses membres, et tous les trois ans, un projet de plan stratégique triennal qu'il soumet à consultation publique durant deux semaines. L'ensemble des membres composant le Conseil présente le plan stratégique finalisé à la Chambre des représentants. »*

*Le Conseil prépare alors un plan d'activité annuel qui s'inscrit dans le plan stratégique. Ce plan annuel est soumis à consultation publique durant deux semaines avant d'être publié sur le site de l'Institut. »*

Le plan opérationnel a été soumis à la consultation du 21 décembre 2012 au 18 janvier 2013. Neuf parties ont réagi à la consultation, à savoir:

- bpost
- BELTUG
- Belgacom
- GSM Operators' Forum (GOF)
- ISPA
- Mobistar
- Plate-forme
- Telenet
- Test-Achats

L'IBPT tient à faire remarquer que la réalisation (complète) des projets décrits dans les fiches du plan opérationnel et des priorités de l'IBPT est susceptible d'être adaptée dans le courant de l'année en fonction de facteurs externes tels que l'émergence de problèmes urgents nécessitant une intervention immédiate, l'actualité et l'apparition de nouveaux litiges ou des questions de parties externes. Pour 2013, il s'agit par exemple d'être attentif aux nouvelles Recommandations de la Commission européenne portant notamment sur les marchés pertinents, les méthodologies de comptabilisation des coûts, la non-discrimination, la neutralité du réseau, le service universel, qui auront assurément un impact sur le fonctionnement de l'IBPT au niveau national mais aussi sur le fonctionnement au niveau de l'ORECE et de l'ERGP.

---

<sup>1</sup> <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3371&lang=FR>

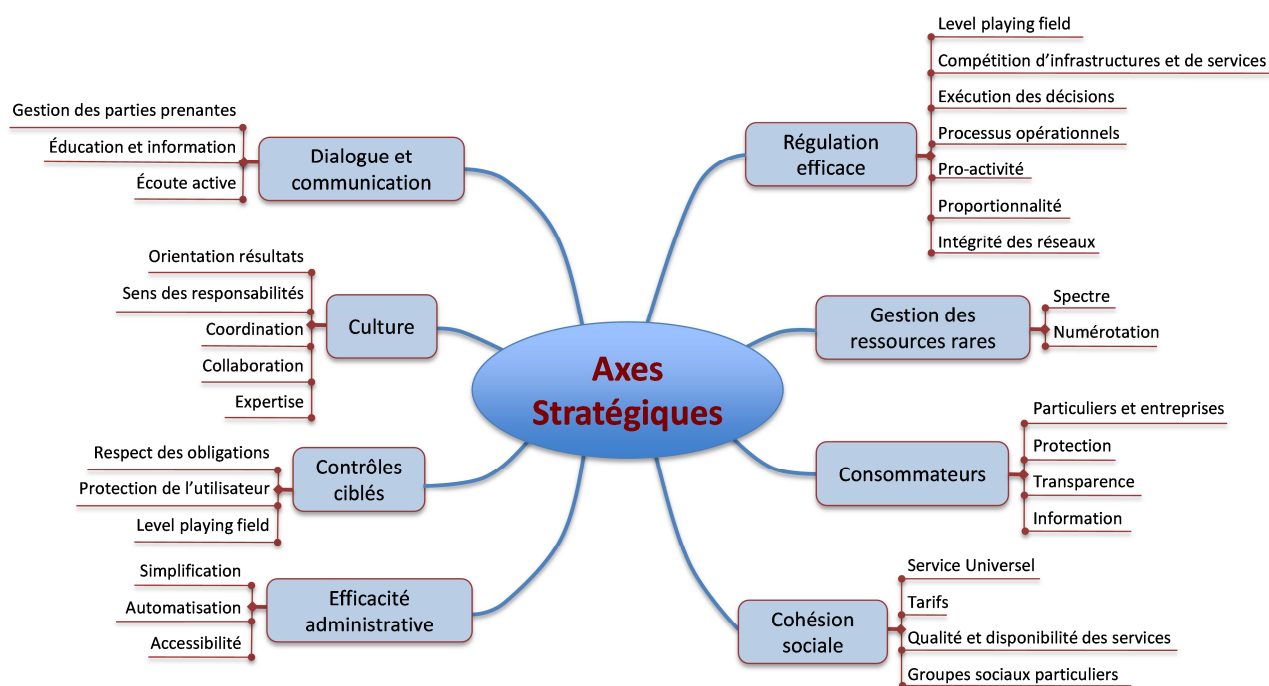
## 1.2 Structure

### 1.2.1 Relation entre le Plan stratégique et le Plan opérationnel

L'objectif du Plan opérationnel est de mettre le Plan stratégique à exécution. Le Plan stratégique a pris en considération les huit grands axes stratégiques suivants:

- régulation efficace;
- gestion des ressources rares;
- consommateurs;
- cohésion sociale;
- contrôles ciblés;
- efficacité administrative;
- dialogue et communication;
- culture.

Ces 8 axes stratégiques sont à leur tour couplés à des priorités, comme illustré dans la figure ci-dessous:



Le Plan opérationnel constitue la concrétisation visuelle du Plan stratégique. Afin de présenter celle-ci de manière claire et synoptique, il a été décidé de travailler avec un système de fiches. Le Plan opérationnel est construit et structuré autour de fiches contenant des objectifs opérationnels liés à l'un des 8 axes stratégiques et aux priorités associées.

Les fiches contribuent à l'orientation sur les résultats et la responsabilisation de l'IBPT. Elles mettent l'accent sur la réalisation de résultats de qualité supérieure par l'IBPT. Les objectifs ont été définis selon le principe SMART (les objectifs sont spécifiques, mesurables, acceptables, réalistes et temporels). La rédaction du plan opérationnel sur la base de ce principe représente une modification culturelle qui est la conséquence logique de la dynamique de l'environnement dans lequel évolue l'IBPT. Cette modification culturelle est en même temps une obligation que

l'IBPT se doit de respecter non seulement pour lui-même mais surtout pour les différentes parties prenantes.

En lisant les fiches, les parties prenantes peuvent dorénavant suivre clairement et facilement les tâches auxquelles l'IBPT s'attelle ainsi que la manière dont la concrétisation des résultats contribue à la réalisation du Plan stratégique.

Les fiches contiennent:

- l'axe stratégique principal, dont l'objectif découle;
- la priorité stratégique au sein de l'axe stratégique;
- l'appellation de l'objectif opérationnel (chaque objectif opérationnel se voit attribuer une référence constituée des initiales de l'axe stratégique, suivies d'un numéro à deux chiffres);
- la description de l'objectif opérationnel;
- les résultats à atteindre et les délais prévus dans l'objectif opérationnel;
- les ressources prévues en 2013.

Pour être complet, le Plan opérationnel comprend, outre les fiches contenant les objectifs opérationnels mettant le Plan stratégique directement à exécution, une explication succincte des autres activités de l'IBPT (activités horizontales, activités internationales, conciliations, activités réglementaires) qui, indirectement, contribuent tout autant à la réussite des objectifs de l'organisation.

La mention ou non dans les fiches des mesures réglementaires à prendre ne constitue pas une indication de la priorité ou de l'importance de ces mesures réglementaires. Par ailleurs, l'IBPT n'influe pas sur le calendrier d'exécution de ces missions réglementaires. Celui-ci est le plus souvent déterminé par le Ministre, en fonction de priorités politiques.

## 1.2.2 Relevé des objectifs opérationnels

La liste suivante constitue une sélection des nombreux objectifs opérationnels que l'IBPT vise à atteindre. Après concertation, il a été décidé d'axer les efforts en 2013 sur les projets énumérés ci-dessous.

Les références sont constituées de la manière suivante:

1. les lettres représentent l'axe stratégique, par exemple RE-ER représente **régulation efficace/efficiente regulering**;
2. le chiffre qui suit se rapporte au sous-axe; ainsi, le premier chiffre « 3 » sous l'axe « régulation efficace » correspond à « exécution des décisions »;
3. les quatre chiffres suivants représentent l'année;
4. les deux derniers chiffres forment un numéro d'ordre. En ce qui concerne ces deux derniers chiffres, il est important de souligner que le numéro d'ordre n'exprime pas de priorité. Dans les objectifs qui relèvent par exemple de l'axe « régulation efficace », « Modèle de coûts NGN/NGA » ne se voit dès lors pas attribuer de priorité supérieure à « Tarifs de gros pour les obligations sur le marché de la radiodiffusion ».

Pour signaler, le cas échéant, qu'il s'agit d'un objectif postal, le mot « poste » est ajouté devant l'objectif proprement dit.

Ce système de référence présente l'avantage de permettre un suivi précis de tous les projets. Il ne peut y avoir de confusion sur l'objectif concrètement poursuivi.

Outre les fiches qui suivent un modèle rigide, on trouvera également ci et là quelques textes fournissant des explications sur un certain nombre d'activités quotidiennes effectuées à l'IBPT. Il s'agit par exemple du greffe, de la communication, de la comptabilité et du budget, etc.

<b>Axe stratégique « régulation efficace »</b>		
RE-ER/1/2013/01	Modèle de coûts NGN/NGA	9
RE-ER/1/2013/02	Analyse de marché des lignes louées	11
RE-ER/1/2013/03	Tarifs de gros pour les obligations sur le marché de la radiodiffusion.	12
RE-ER/1/2013/04	Analyse du marché de la terminaison d'appel mobile (marché 7(07))	13
RE-ER/1/2013/05	Analyse de marché du départ d'appel (marché 2(07))	14
RE-ER/1/2013/06	Analyse de marché des services de téléphonie fixe (marchés 3(03) et 5(03))	15
RE-ER/1/2013/07	Calcul du WACC	15
RE-ER/1/2013/08	Poste – régulation de l'accès	16
RE-ER/3/2013/01	Décision concernant les offres de référence relatives à l'ouverture du câble	18
RE-ER/4/2013/01	Amélioration et suivi des processus opérationnels	19
RE-ER/4/2013/01	Offres de références Belgacom (Brxx)	20
RE-ER/5/2013/01	Mise en œuvre NGN/NGA (fermeture LEX, vectoring, interconnexion IP)	21
RE-ER/7/2013/01	Interception légale	23
RE-ER/7/2013/02	Notification des incidents de sécurité	23

RE-ER/7/2013/03	Enquête sur la sécurité des réseaux mobiles	24
-----------------	---------------------------------------------	----

**Axe stratégique « gestion des ressources rares »**

GRR-BSM/1/2013/01	Bande 800 MHz	25
GRR-BSM/1/2013/02	Etude spectrum pooling	26
GRR-BSM/1/2013/03	Spectrum hoarding	27
GRR-BSM/1/2013/04	Inventaire du spectre	28
GRR-BSM/2/2013/01	Maintenir à niveau la réserve de numéros géographiques	30

**Axe stratégique « promotion des intérêts des consommateurs »**

C-C/1/2013/01	Enquête auprès du consommateur belge sur le fonctionnement du marché des services de communications électroniques	34
C-C/2/2013/01	Contrôles systématiques du respect par les opérateurs des obligations relatives à la protection du consommateur	35
C-C/3/2013/01	Simulateur tarifaire	35
C-C/3/2013/02	Détermination d'une méthode de mesure de la vitesse et du volume de téléchargement d'une connexion Internet haut débit	37
C-C/3/2013/03	Création de fiches d'information standardisées pour l'utilisateur	38

**Axe stratégique « cohésion sociale »**

CS-SC/1/2013/01	Poste - Contrôle de la qualité du service de bpost	40
CS-SC/1/2013/02	Poste - Déclaration de conformité du contrôle de la comptabilité analytique de bpost par le Collège des Commissaires	41
CS-SC/1/2013/03	Poste - Calcul du coût net du service universel en matière postale	42
CS-SC/1/2013/04	Modernisation du service universel des télécommunications	43
CS-SC/2/2013/01	Poste - Contrôle des prix des produits relevant du service postal universel	44
CS-SC/3/2013/01	Service universel - Définition du niveau de débit de l'accès fonctionnel à Internet	45
CS-SC/4/2013/01	Mise en concordance du système « STTS » (tarifs téléphoniques sociaux) et du cadre réglementaire secondaire avec le nouveau cadre réglementaire primaire	46
CS-SC/4/2013/02	Calcul des coûts de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires	48
CS-SC/4/2012/03	Mesures en faveur des utilisateurs handicapés	49

**Axe stratégique « efficacité administrative »**

EA-AE/1/2013/01	Base de données « Réseaux et Services »	51
EA-AE/1/2013/02	AR 2009 relatif aux radiocommunications privées et aux réseaux à ressources partagées – Actions à prendre lors de l'entrée en vigueur des modifications	51

EA-AE/2/2013/01	Automatisation de certaines fonctionnalités du système STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux)	52
EA-AE/2/2013/02	Projet FRELIC (informatisation du processus de bout en bout pour la gestion des fréquences et des licences)	54

<b>Axe stratégique « contrôles ciblés »</b>		
---------------------------------------------	--	--

CC-GC/1/2013/01	Poste – Contrôle des opérateurs postaux	56
CC-GC/2/2013/01	Analyse du roaming transfrontalier	57
CC-GC/2/2013/02	Automatisation des contrôles sur le terrain	57
CC-GC/2/2013/03	Contrôles préventifs	58
CC-GC/2/2013/04	Validation de la méthode de mesure « bande 2,6 GHz »	59

<b>Axe stratégique « dialogue et communication »</b>		
------------------------------------------------------	--	--

DC-DC/2/2013/01	Publication des chiffres-clés du secteur des communications électroniques 2012	61
DC-DC/2/2013/02	Présentation visuelle interactive des chiffres-clés du secteur des communications électroniques 2012	61
DC-DC/2/2013/03	Poste - Publication d'un observatoire du secteur postal 2011 et 2012	61

### 1.3 Ressources financières nécessaires

La mention « Budget pour consultation externe prévu » est indiquée sous l'intitulé « Ressources » dans les fiches des objectifs opérationnels pour lesquels un budget externe est prévu. Pour les projets ne nécessitant pas de budget externe, la fiche contient la mention « Pas de budget externe nécessaire ». Au moment de soumettre le plan opérationnel 2013 à la consultation, l'IBPT n'a pas encore reçu l'approbation de ses budgets. C'est la raison pour laquelle l'IBPT n'est pas encore certain de disposer des ressources financières nécessaires pour réaliser certains projets tels que l'établissement de la banque de données pour les tarifs sociaux.

## 2 Objectifs opérationnels

### 2.1 Régulation efficace

L'IBPT a inscrit comme objectif dans le Plan stratégique la régulation efficace des marchés des services postaux, des communications électroniques et des médias. L'axe stratégique « régulation efficace » a ensuite été subdivisé en 7 priorités stratégiques (level playing field, concurrence des infrastructures et de services, exécution des décisions, processus opérationnels, proactivité, proportionnalité et intégrité des réseaux). L'exécution du Plan stratégique contribuera à un bon fonctionnement des marchés, stimulant ainsi la concurrence et permettant par la suite au consommateur de bénéficier d'avantages en matière de service, de choix et de prix.

Ci-après figure un aperçu des différents dossiers en cours qui contribuent à une régulation efficace.

8 fiches contenant des objectifs opérationnels ont été regroupées sous la priorité stratégique 'Level Playing Field'. Parmi celles-ci, 7 se rapportent aux analyses de marché et 1 au secteur postal. D'autres fiches sont axées sur la priorité stratégique 'exécution des décisions', 2 sur la priorité stratégique 'processus opérationnels', 1 sur 'la proactivité' et 3 sur la priorité stratégique 'Intégrité des réseaux'.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE
Level playing field
NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL
<b>RE-ER/1/2013/01: Modèle de coûts NGN/NGA</b>
DESCRIPTION
<p>Le terme 'Next Generation Network' (NGN) est un terme très large qui renvoie à une nouvelle génération de réseaux de télécommunications à haute capacité, permettant à tous les services (voix, données, vidéo, ...) d'être envoyés via un seul et même réseau. L'implémentation de ces réseaux a débuté il y a quelques années déjà et est caractérisée par le déploiement de technologies avec une composante fibre optique, comme le VDSL, VDSL2, fibre-to-the-home, ... . Le NGA (Next Generation Access) fait référence au mode d'implémentation de l'accès à ces réseaux, notamment la manière dont les opérateurs alternatifs y accèdent.</p> <p>Le modèle de coûts NGN/NGA vise à fixer les tarifs des différentes offres de référence de gros de Belgacom. La détermination des tarifs de gros permettra aux opérateurs d'être effectivement concurrentiels, via le réseau de Belgacom, sur les différents marchés sur lesquels portent les tarifs, à savoir les marchés de l'Internet haut débit et de la téléphonie fixe. Il s'agit plus précisément ici des offres de gros pour l'interconnexion fixe sur le marché de la téléphonie</p>

fixe (BRIO), le dégroupage de la boucle locale (BRUO) et l'accès large bande de gros (BROBA et WBA/VDSL2). Le modèle de coûts sera également utilisé pour calculer les tarifs de terminaison d'appel fixe (FTR), d'application à tous les opérateurs fixes, et des segments terminaux de lignes louées.

Les tarifs de ces offres de gros seront déterminés à l'aide d'un modèle technico-économique. Ce modèle répertorie les différentes parties du réseau Belgacom, tant en ce qui concerne la partie du réseau assurant la liaison avec le client final (le « réseau d'accès ») que le « réseau cœur » sous-jacent. La valeur économique de chacune de ces parties sera déterminée, après quoi il sera possible de calculer un tarif de location mensuel et quelques autres frais fixes à payer par les opérateurs alternatifs pour pouvoir utiliser le réseau de Belgacom.

Outre le calcul des tarifs mêmes, un outil spécial de 'business planning' sera également développé. Celui-ci permettra de s'assurer que les opérateurs alternatifs seront, grâce aux tarifs appliqués, en mesure d'être concurrentiels sur les différents marchés de manière efficace et non-discriminatoire (c.-à-d. aux mêmes conditions que celles de l'administrateur du réseau: Belgacom). Ce projet est conforme à l'objectif stratégique de créer un level playing field: les conditions tarifaires et techniques ne peuvent pas léser un opérateur alternatif par rapport aux autres acteurs du marché.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Pour déterminer les tarifs, plusieurs décisions seront prises en parcourant les étapes suivantes:

1. La rédaction de projets de décision basés sur les résultats du modèle;
2. Parcourir la procédure de consultation des projets de décision en plusieurs phases: la consultation nationale, la coopération avec les régulateurs des médias, la notification européenne et l'adoption définitive des décisions.

Le modèle de coûts sera finalisé en 2013.

Les tarifs en matière de IPTV, BRUO, BROBA, WBA VDSL2 et BRIO (tant la location mensuelle que les autres tarifs) seront, dans cet ordre de priorité, fixés dans le courant de 2013 et 2014, et ce, également en tenant compte des activités de la Commission européenne qui rédige pour le moment une Recommandation relative à l'orientation sur les coûts. .

### RESSOURCES POUR 2013

Budget pour consultance externe prévu.

### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### **Level playing field**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **RE-ER/1/2013/02: Analyse de marché des lignes louées**

#### DESCRIPTION

L'analyse de marché des lignes louées englobe deux marchés: le « Marché 7 » (Recommandation 2003) est le marché de détail de l'ensemble minimal des lignes louées (lignes louées de détail allant jusque 2 Mbps) Le « Marché 6 » (Recommandation 2007) concerne le marché de fourniture en gros de segments terminaux de lignes louées. L'analyse de

ces deux marchés vérifie la manière dont le marché des lignes louées est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et la nature des obligations à imposer à ces opérateurs afin de promouvoir la concurrence.

La régulation précédente du marché des lignes louées de détail avec une capacité de maximum 2 Mbps (marché 7(03)) tentait de proposer à l'utilisateur final des offres avantageuses tant au point de vue du prix que du service fourni et celle du marché des segments terminaux de lignes louées (marché 13(03)) visait à permettre aux opérateurs et aux autres prestataires de services de compléter leur réseau et de devenir ainsi effectivement concurrentiel sur différents marchés, dont le marché de la téléphonie mobile et de l'Internet haut débit.

Les marchés de lignes louées ayant continué d'évoluer, une nouvelle analyse de marché devra désormais établir si les définitions du marché, les analyses SMP et les obligations imposées devront être actualisées.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Cette analyse de marché vise à vérifier comment permettre à la concurrence de jouer pleinement son rôle sur le marché des lignes louées fixes. Les opérateurs alternatifs doivent ainsi pouvoir offrir des services de lignes louées aux utilisateurs finals et compléter leur propre réseau par des lignes louées, pour contribuer à la priorité stratégique de créer un level playing field sur de nombreux autres marchés.

L'analyse doit vérifier que les opérateurs alternatifs ne soient pas lésés par rapport aux autres acteurs du marché des lignes louées et, par extension, des marchés où l'utilisation des lignes louées est importante pour offrir d'autres services.

La décision définitive doit tenir compte de tous les commentaires qui découlent de la procédure de consultation. La décision doit offrir une sécurité juridique et économique concernant les obligations imposées à tous les acteurs du marché, tant aux opérateurs alternatifs qu'à l'opérateur qui serait considéré comme puissant sur le marché.

En 2013, les actions suivantes seront entreprises:

1. demande d'avis au Conseil de la concurrence ;
2. procédure de collaboration avec les régulateurs médias ;
3. notification européenne ;
4. approbation et publication de la décision définitive.

### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Level playing field</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>RE-ER/1/2013/03: Tarifs de gros pour les obligations sur le marché de la radiodiffusion</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>Dans l'analyse du marché des services de radiodiffusion, adoptée le 1er juillet 2011 par la CRC (où ont siégé tant l'IBPT que les régulateurs des médias), les différents câblo-opérateurs ont été obligés d'ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs. Concrètement, les câblo-opérateurs ont été obligés de prévoir une offre de revente de la télévision analogique et de l'Internet haut débit, ainsi que de permettre la transmission de signaux TV numériques via leur réseau. Cela permet aux opérateurs alternatifs d'offrir des produits de télévision (tant numérique qu'analogique) et des produits Internet haut débit au client final en passant par le réseau câblé.</p> <p>Les tarifs pour ces obligations seront déterminés en 2013. L'IBPT fixe les tarifs pour les câblo-opérateurs, actifs sur le territoire de la Région de Bruxelles Capitale: Telenet, Numericable et Brutélé. Ces opérateurs devront appliquer ces tarifs, une fois approuvés, comme prix maximum pour la fourniture des différents services dans leur offre de référence. Les tarifs seront déterminés selon une méthode retail minus.</p>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
<p>La détermination des tarifs de gros sur le marché de la radiodiffusion est une étape essentielle à la mise en application efficace des différentes obligations dans l'analyse du marché de la radiodiffusion. Comme décrit en détail dans l'analyse de marché, ces obligations doivent renforcer la concurrence sur le marché de la radiodiffusion. En effet, les opérateurs alternatifs auront désormais la possibilité d'utiliser le réseau câblé pour offrir des produits TV et Internet au client final, éventuellement regroupés dans des offres multiplay. Cela élargira le choix du consommateur final, qui pourra en outre bénéficier d'un prix moins élevé.</p> <p>Pour ce faire, il convient de déterminer des tarifs qui veillent d'une part à ce que les câblo-opérateurs perçoivent une rémunération équitable pour l'utilisation de leur réseau et permettent d'autre part aux opérateurs alternatifs d'offrir à l'utilisateur final des services de radiodiffusion de manière efficace et non-discriminatoire. Les tarifs pratiqués permettront aux opérateurs alternatifs de proposer à l'utilisateur final les mêmes services que les câblo-opérateurs (en laissant cependant une marge de différenciation suffisante), indépendamment du fait qu'un opérateur alternatif utilise une seule ou plusieurs offres de gros.</p> <p>Pour la détermination des tarifs, les étapes suivantes seront parcourues en 2013:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la rédaction d'un projet de décision pour fixer les tarifs;</li> <li>2. parcourir la procédure de consultation, incluant les étapes suivantes: <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. la consultation nationale;</li> <li>1.2. la collaboration avec les régulateurs médias;</li> <li>1.3. la notification européenne;</li> <li>1.4. l'adoption des décisions définitives.</li> </ol> </li> </ol>

## RESSOURCES POUR 2013

Budget pour consultance externe prévu.

## PRIORITÉ STRATÉGIQUE

### Level playing field

### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

### **RE-ER/1/2013/04: Analyse de marché de la terminaison d'appel mobile (marché 7(07))**

### DESCRIPTION

Le « Marché 7 » (Recommandation 2007) est le marché de gros de terminaison d'appel vocal sur les réseaux mobiles individuels. La dernière analyse de marché fait l'objet de la décision approuvée le 29 juin 2010. Cette décision d'analyse de marché vérifie la manière dont le marché de la terminaison mobile est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et la nature des obligations à imposer à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence. La principale mesure découlant de cette analyse est l'imposition de tarifs maximums de terminaison d'appel (MTR) et un système d'indemnités de terminaison qui sont symétriques et basées sur la méthode LRIC pure à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Ces tarifs ont déjà été déterminés en 2010 sur la base d'un modèle de coûts de type BULRIC. L'IBPT réexaminera ce modèle de coûts avec l'assistance d'un consultant. Dans ce cadre, il sera notamment examiné dans quelle mesure l'accès au marché de nouveaux opérateurs mobiles nécessite ou non une révision de l'analyse de marché précédente et des tarifs MTR. L'IBPT tiendra compte le plus possible de la recommandation de la Commission européenne en matière de tarifs de la terminaison d'appel mobile qui vise une baisse des tarifs MTR symétriques sur la base d'un modèle de coûts LRIC pur.

Le statut d'un nouvel arrivant mobile sera également examiné afin de déterminer si une exception au maintien d'un système de tarifs symétriques est justifiée en fonction de critères objectifs et à la lumière de la Recommandation de la Commission européenne.

L'adaptation du modèle de coûts et la révision de l'analyse de marché visent à faire pleinement jouer son rôle à la concurrence sur le marché mobile. Les tarifs maximums de terminaison mobile feront en sorte que les opérateurs mobiles ne puissent pas facturer de prix de terminaison excessifs, ce qui entraverait la concurrence et confronterait le consommateur final à des prix plus élevés que dans une situation de concurrence réelle. En régulant les tarifs MTR, les opérateurs mobiles sont assurés de payer un tarif de terminaison de leurs appels, basé sur les coûts.

Ce projet a déjà débuté en 2012 par la sélection d'un consultant.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Conformément à la décision du 29 juin 2010, les tarifs de terminaison d'appel symétriques sont déterminés selon la méthodologie LRIC "pure", en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Le modèle de coûts sera révisé en parcourant les étapes suivantes:

1. L'élaboration du modèle des coûts en vue de calculer les tarifs de terminaison d'appel et

- l'analyse du statut d'un nouvel arrivant;
2. Dans le prolongement des actions précitées, l'analyse de marché 7 sera revue en vue de consulter le projet de décision d'analyse du marché.
    - 2.1.

#### RESSOURCES POUR 2013

Budget pour consultance externe prévu.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

##### **Level playing field**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **RE-ER/1/2013/05: Analyse de marché du départ d'appel (marché 2(07))**

#### DESCRIPTION

Le « Marché 2 » (Recommandation 2007) désigne le marché de gros du départ d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée. Le départ d'appel consiste en la transmission de communications depuis le client final appelant jusqu'à ce qu'elles atteignent un autre réseau.

L'analyse de marché de départ d'appel vérifie la manière dont ce marché est structuré, la présence d'opérateurs puissants sur le marché et la nature des obligations à imposer éventuellement à ces opérateurs pour promouvoir la concurrence.

#### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Cette analyse de marché vise à créer un cadre afin de vérifier s'il existe encore des barrières sur le marché qui empêchent la concurrence de jouer pleinement son rôle sur ce marché. Les opérateurs alternatifs peuvent ainsi acheter des services de départ d'appel à des conditions non discriminatoires, ce qui contribue à la priorité stratégique de créer un level playing field. Au cas où des problèmes concurrentiels seraient constatés, l'analyse de marché peut en effet créer un cadre pour les conditions tarifaires et techniques dans le but de veiller à ce qu'un opérateur alternatif ne soit pas lésé par rapport aux autres acteurs du marché du départ d'appel.

En 2013, les étapes suivantes devant mener à l'adoption de la décision de marché, seront parcourues:

1. la consultation nationale;
2. l'avis du Conseil de la concurrence;
3. la consultation des régulateurs des médias;
4. la notification européenne;
5. l'adoption de la décision.

#### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Level playing field</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>RE-ER/1/2013/06: Analyse de marché des services de téléphonie fixe (marchés 3(03) et 5(03))</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>Les « Marchés 3 et 5 » (de la Recommandation 2003) désignent l'analyse des marchés de détail des services de téléphonie fixe, tant la clientèle résidentielle (marché 3) que non résidentielle (marché 5). Il s'agit ici de services de communications tant vers des numéros de téléphone fixes que mobiles. L'analyse de ce marché vise à vérifier s'il y a un acteur puissant sur le marché et de veiller, le cas échéant, à ce que cette entreprise ne facture pas de tarifs excessifs, en tenant compte plus particulièrement des baisses tarifaires sur les marchés de la fourniture en gros de services de téléphonie fixe et mobile dont l'utilisateur final doit finalement pouvoir bénéficier.</p> <p>L'analyse de marché précédente date du 6 novembre 2008. L'IBPT y a estimé que ces marchés pouvaient être régulés. L'IBPT a désigné Belgacom comme opérateur puissant sur le marché et lui a imposé des obligations appropriées. Dans une nouvelle analyse de marché, il sera examiné si les conclusions de cette analyse de marché précédente concernant la situation du marché et les obligations imposées sont toujours valables.</p>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
<p>Cette analyse de marché vise à vérifier s'il existe des barrières sur le marché de services téléphoniques fixes qui empêchent la concurrence de jouer pleinement son rôle. Au cas où des problèmes concurrentiels seraient constatés, l'analyse de marché peut en effet créer un cadre afin de permettre à la concurrence de pleinement jouer son rôle.</p> <p>Cette analyse de marché déjà entamée en 2012 doit parcourir les étapes suivantes en 2013:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. l'adoption du projet de décision;</li> <li>2. la consultation nationale;</li> <li>3. l'avis du Conseil de la concurrence;</li> <li>4. la consultation des régulateurs des médias;</li> <li>5. la consultation européenne;</li> <li>6. l'adoption de la décision définitive.</li> </ol>
<b>RESSOURCES POUR 2013</b>
Pas de budget externe nécessaire.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Level playing field</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>RE-ER/1/2013/07: Calcul du WACC</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>La régulation des tarifs des offres de gros exige le développement de modèles qui intègrent effectivement les coûts d'investissement directs. Le cadre réglementaire belge et européen</p>

stipule que les tarifs régulés doivent être limités compte tenu d'une rémunération équitable du capital investi. C'est la raison pour laquelle, tous les trois ans, le WACC (Weighted Average Cost of Capital) est calculé pour les opérateurs fixes et mobiles.

L'IBPT souhaite déterminer les taux de rémunération du capital pour la période 2013-2016. La détermination de ce pourcentage est basée sur une série de paramètres comme les taux d'intérêt sans risque en vigueur sur le marché, la prime de risque, le bêta (qui exprime la différence entre le risque de l'entreprise par rapport au risque financier moyen), le ratio entre les fonds propres et d'emprunt, le taux d'imposition.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

L'IBPT appliquera les taux de rémunération du capital pendant plusieurs années (généralement trois ans), afin de donner aux opérateurs une certaine visibilité quant à leurs investissements.

La révision de la rémunération du capital (WACC) parcourra les étapes suivantes:

1. l'adoption du projet de décision;
2. la consultation du secteur;
3. l'adoption de la décision définitive.

### RESSOURCES POUR 2013

Budget de consultance externe prévu.

### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### **Level playing field**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **RE-ER/1/2013/08: Poste – Régulation de l'accès**

#### DESCRIPTION

Promouvoir un « level playing field » signifie offrir aux opérateurs la possibilité de lutter à armes égales et leur donner les mêmes chances. Développer l'accès à certains éléments de l'infrastructure du prestataire du service postal universel constitue un levier pour le développement de la concurrence et protège l'utilisateur final en garantissant la qualité globale du service postal.

Le cadre légal prévoit que lorsque cela s'avère nécessaire pour protéger les intérêts des utilisateurs, et/ou encourager une réelle concurrence, les prestataires de services postaux se donnent mutuellement et de manière transparente et non discriminatoire accès aux services relevant du service universel et aux éléments de l'infrastructure postale nécessaires pour développer des activités postales, sans préjudice de l'application de l'article 144ter, § 1er, 5° de la loi postale. Il est prévu que les modalités techniques et tarifaires d'accès à ces éléments d'infrastructure postale ou aux services fournis dans le cadre du service universel sont fixées dans une convention conclue entre les prestataires de services postaux et que les éléments concernés d'infrastructure postale sont mis à disposition à un prix axé sur le marché.

En cas d'échec des négociations commerciales en matière d'accès après une période de six mois, tout prestataire de services postaux peut demander à l'IBPT de fixer le contenu et les conditions de la convention lorsque cela s'avère nécessaire pour protéger les intérêts des utilisateurs et/ou encourager une réelle concurrence.

Après l'introduction d'une demande d'un opérateur postal, l'IBPT étudie, avec l'appui d'un

consultant, chaque aspect de la demande d'accès à la lumière de la régulation relative à l'accès aux éléments d'infrastructure et aux services qui font partie du service universel afin d'en fixer le contenu conformément au cadre légal.

L'IBPT interagit avec les parties prenantes tels que le secteur, les autres régulateurs notamment dans le sous-groupe « Access regulation » de l'ERGP et la Commission Européenne.

L'article 144ter §1<sup>er</sup> 5° et l'article 148ter de la loi postale constituent la base juridique ici.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

L'IBPT intervient dans cette matière uniquement quand il en reçoit la demande d'une des parties concernées conformément à la loi. Dans ce cas, les actions de l'IBPT peuvent se structurer comme suit :

1. Le travail préparatoire dans le cadre d'une demande d'accès se fait en plusieurs étapes, comprenant :  
un appel d'offres suivi d'une étude du cadre légal belge et européen, l'élaboration d'un référentiel de Best Practices par les autres régulateurs nationaux et une analyse de la nécessité de protéger les intérêts du consommateur et de promouvoir la concurrence effective sur le marché belge et le développement des droits et obligations d'accès en pratique.
2. Une deuxième phase dans le cadre d'une demande d'accès comprend :  
un projet de décision de l'IBPT relatif à l'inclusion dans la réglementation de l'accès mutuel, transparent et non discriminatoire dans le cadre d'une demande d'accès, qui sera soumis pour consultation.
3. Une troisième phase d'une demande d'accès consiste à contrôler le respect de la décision comme mentionné sous le point 2 et du cadre légal par le(s) opérateur(s).

Le timing et la réalisation de ce projet dépendent de la demande d'intervention de l'IBPT de la part d'un opérateur.

### RESSOURCES POUR 2013

Budget pour consultance externe.

### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### **Level playing field**

### AUTRES ACTIVITÉS

#### **Poste - Octroi de licences**

Conformément à l'article 148sexies de la loi postale, l'IBPT examine les demandes de licence des opérateurs postaux qui souhaitent offrir un service d'envois de correspondance relevant du service universel. L'IBPT décide, après examen des conditions de licence, de l'octroi de la licence et contrôle le respect des obligations légales par les titulaires d'une licence. L'IBPT publie un rapport sur ce contrôle ainsi que ses résultats.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Exécution des décisions</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>RE-ER/3/2013/01: Décision concernant les offres de référence relatives à l'ouverture du câble</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>Dans la décision relative à l'analyse du marché des services de radiodiffusion, adoptée le 1er juillet 2011 par la CRC (où ont siégé tant l'IBPT que les régulateurs des médias), les différents câblo-opérateurs ont été obligés d'ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs. Concrètement, les câblo-opérateurs ont été obligés de prévoir une offre de revente de la télévision analogique et de l'Internet haut débit, ainsi que de permettre la transmission de signaux TV numériques via leur réseau. Cela permet aux opérateurs alternatifs d'offrir des produits de télévision (tant numérique qu'analogique) et des produits Internet haut débit au client final en passant par le réseau câblé.</p> <p>Concrètement, ces opérateurs doivent développer une offre de référence comprenant les conditions auxquelles les opérateurs alternatifs peuvent utiliser les réseaux câblés respectifs.</p> <p>Les offres de référence reçues des câblo-opérateurs n'étaient pas suffisamment développées. C'est la raison pour laquelle en 2012 l'IBPT a établi lui-même un modèle d'offre de référence sur lequel les câblo-opérateurs pourraient se baser. Après avoir transmis ce modèle d'offre de référence et suite à une série de remarques préliminaires, l'IBPT a reçu de nouvelles informations des câblo-opérateurs. L'IBPT va désormais s'atteler au plus vite à la rédaction d'un projet de décision qui sera soumis à la consultation publique. Ce processus débouchera en 2013 sur une offre de référence approuvée. L'IBPT suit l'implémentation pour les câblo-opérateurs sur le territoire de la Région de Bruxelles Capitale: Telenet, Numericable et Brutélé.</p>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
<p>L'implémentation de ces offres de gros constitue une étape essentielle pour mettre efficacement en œuvre les différentes obligations contenues dans l'analyse du marché des services de radiodiffusion. Comme décrit en détail dans l'analyse de marché, ces obligations doivent renforcer la concurrence sur le marché de la radiodiffusion. En effet, les opérateurs alternatifs auront désormais la possibilité d'utiliser le réseau câblé pour offrir des produits TV et Internet au client final, éventuellement regroupés dans des offres multiplay. Cela élargira le choix du consommateur final, qui pourra en outre bénéficier d'un prix moins élevé.</p> <p>Dans le cadre de cette implémentation, l'on veillera à ce que les opérateurs alternatifs puissent utiliser efficacement les différentes offres de gros et à ce que celles-ci leur permettent d'être concurrentiel de manière efficace et non-discriminatoire sur le marché des services de radiodiffusion, conformément à l'objectif stratégique de création d'un level playing field.</p> <p>Les projets des offres de référence parcourront les étapes suivantes de la procédure de consultation:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. la consultation du secteur;</li> <li>2. la collaboration avec les régulateurs des médias;</li> <li>3. la notification européenne.</li> </ol> <p>Les offres de référence définitives seront ensuite adoptées et cette adoption sera suivie de l'implémentation technique de ces offres par les câblo-opérateurs.</p>

## RESSOURCES POUR 2013

Budget externe affecté à la consultance pour l'évaluation des éléments techniques dans les offres de référence.

## PRIORITÉ STRATÉGIQUE

### Processus opérationnels

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **RE-ER/4/2013/01: Amélioration et suivi des processus opérationnels**

#### DESCRIPTION

Conformément aux autres mesures développées dans l'analyse de marché de l'Internet à large bande (décision CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011) en matière d'excellence opérationnelle et d'efficacité des processus opérationnels de gros, l'IBPT examinera l'efficacité des processus opérationnels que Belgacom utilise pour fournir des services de gros aux opérateurs alternatifs sur les marchés de l'Internet à large bande. Les problèmes qui se posent pour ces processus continueront à être recensés. Des propositions seront également formulées pour résoudre les problèmes constatés afin d'assurer ainsi une collaboration efficace entre Belgacom et les opérateurs alternatifs concernant l'achat des services de gros. Ces solutions peuvent nécessiter des efforts de la part tant de Belgacom que des opérateurs alternatifs.

L'IBPT dressera un aperçu cohérent de tous les obstacles auxquels sont confrontés les opérateurs en reliant les problèmes connexes entre eux. Pour l'analyse et la résolution des problèmes opérationnels, les groupes de travail, au sein desquels l'expertise opérationnelle des opérateurs et de l'IBPT est mise à profit, seront maintenus dans le but d'éliminer les barrières opérationnelles.

Conformément à la décision CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 de marché de l'Internet à large bande, l'IBPT remédiera efficacement aux problèmes constatés en matière de processus opérationnels. C'est essentiel pour assurer le bon fonctionnement des différents services de gros proposés par Belgacom. En effet, sans processus efficaces, les opérateurs alternatifs ne peuvent pas utiliser ces services de gros afin de fournir un service de qualité à l'utilisateur final et ne peuvent, par conséquent, pas se montrer suffisamment concurrentiels. Pour stimuler la compétitivité sur les différents marchés pertinents, il est donc nécessaire que les opérateurs alternatifs puissent disposer de processus efficaces pour acheter des services de gros chez Belgacom.

Plus spécifiquement, les aspects opérationnels suivants seront examinés dans le groupe de travail:

1. Information sur les projets IT ;
2. Amélioration du processus SNA ;
3. Les SLAs et les compensations en pratique ;
4. Le taux de Wrongful Repair ;
5. Le taux de Customer Absent ;
6. Le processus d'escalation ;
7. Le processus DIY/ NTP (détections proactives de problèmes potentiels).

Au besoin, d'autres sujets pourront encore être ajoutés.

Il sera également veillé à assurer un suivi efficace de la résolution des problèmes existants, de manière à mettre en œuvre une solution efficace. Dans ce sens, les opérateurs alternatifs

seront notamment invités à réagir sur le bilan des améliorations opérationnelles réalisées par Belgacom de 2009 à 2012.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Les groupes de travail constitués l'année dernière, qui se réunissent environ une fois par mois, seront encadrés par l'IBPT. Lors de ces réunions, tant les problèmes opérationnels, l'implémentation des solutions que leur suivi seront abordés.

En appliquant la méthode précitée, l'IBPT s'efforcera d'arriver à un consensus entre tous les opérateurs afin de résoudre les problèmes en matière de processus opérationnels. Les plaintes seront analysées et traitées objectivement, tout en vérifiant le caractère proportionnel et nécessaire des solutions possibles, tant sur le plan technique que des coûts. Pour que les travaux de ces groupes de travail se déroulent efficacement, un plan méthodologique sera mis au point pour aborder les problèmes opérationnels.

L'IBPT organisera une consultation pour faire le bilan des améliorations opérationnelles réalisées depuis 2009 suite aux initiatives qu'il a prises. Cette consultation devrait plus précisément permettre de déterminer si les groupes de travail opérationnels demeurent un instrument utile pour aborder les problèmes opérationnels dans le cadre de l'accès au réseau.

L'IBPT prendra également les dispositions nécessaires pour organiser un audit des processus opérationnels.

### RESSOURCES POUR 2013

Budget externe prévu.

### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### **Processus opérationnels**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **RE-ER/4/2013/02: Offres de références Belgacom (Brxx)**

#### DESCRIPTION

« BRxx » est un terme générique, qui rassemble les offres de référence de Belgacom, comprenant les conditions d'achat des services de gros sur les marchés Internet haut débit par les opérateurs alternatifs. L'IBPT veille à ce que ces offres de référence soient conformes aux obligations de l'analyse de marché des marchés Internet haut débit (marchés 4(07) et 5(07)) et qu'elles permettent aux opérateurs alternatifs d'acheter efficacement des services de gros et ensuite offrir des services concurrentiels au client final.

Le 11 août 2011, l'IBPT a approuvé une décision concernant les offres de référence BRxx. Dans ce cadre, Belgacom a été obligée de procéder à des adaptations supplémentaires, notamment pour résoudre des problèmes liés aux processus opérationnels. Belgacom a remis à l'IBPT une nouvelle offre de référence en 2012, qui a été analysée par l'IBPT et les autres acteurs du marché. Un projet de décision a été publié le 21 décembre 2012.

L'IBPT avait initialement planifié cette décision dans le courant de l'année 2012. Néanmoins, l'analyse approfondie réalisée par l'IBPT a permis de mettre en lumière la nécessité de réaliser des modifications profondes particulièrement à l'égard de la transparence des annexes

relatives aux processus opérationnels et aux garanties de service offertes par Belgacom. Dans un souci de pragmatisme, les adaptations proposées par Belgacom dans le cadre du projet Remapping ont également été intégrées dans le projet de décision.

La ré-évaluation de la portée de ce dossier a amené l'IBPT à postposer la publication de la décision définitive dans le courant de l'année 2013.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Les offres de référence sur les marchés Internet haut débit sont essentielles pour garantir la concurrence sur le marché. Ces offres comprennent en effet les conditions auxquelles les opérateurs alternatifs peuvent acheter des services de gros à Belgacom. Les offres de référence doivent respecter les obligations imposées par l'IBPT dans l'analyse des marchés Internet haut débit et les principes convenus par les groupes de travail concernant les processus opérationnels.

L'adoption de la décision définitive concernant les offres de référence est prévue en 2013, selon le parcours suivant :

1. analyse des réactions à la consultation des opérateurs du secteur ;
3. collaboration avec les régulateurs médias ;
4. notification européenne ;
5. adoption d'une décision définitive.

Si nécessaire et proportionnel les offres de référence peuvent subir des modifications pendant la procédure.

### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### **Proactivité**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

**RE-ER/5/2013/01: Mise en œuvre NGN/NGA (fermeture LEX, vectoring, interconnexion IP)**

#### DESCRIPTION

Le terme « Next Generation Network » (NGN) est un terme très large qui renvoie à une nouvelle génération de réseaux de télécommunications à hauts débits, permettant à tous les services (voix, données, vidéo, ...) d'être envoyés via un seul et même réseau. Le NGA (Next Generation Access) fait référence au mode d'implémentation de l'accès à ces réseaux, notamment la manière dont les opérateurs alternatifs y accèdent. L'implémentation de ces réseaux a débuté il y a quelques années déjà et est caractérisée par le déploiement de technologies avec une composante fibre optique, comme le VDSL, VDSL2, fibre-to-the-home,...

Afin de s'assurer que la concurrence ne diminue pas sur les différents marchés durant la phase de transition vers une structure NGN/NGA du réseau Belgacom, l'IBPT examinera un certain nombre d'aspects spécifiques de cette transition et prendra, si nécessaire, des mesures pour que cette évolution du réseau se déroule efficacement, sans perte de compétitivité sur le

marché. Il s'agit ici plus particulièrement des points suivants:

1. fermeture des LEX;
2. introduction de la technologie du vectoring et autres évolutions technologiques de l'accès large bande;
3. interconnexion IP.

L'analyse des marchés de l'Internet à large bande 4(07) et 5(07) (décision CRC du 1er juillet 2011) crée déjà un cadre général pour prévoir des obligations spécifiques pour ces aspects, qui doivent, le cas échéant, désormais être intégrées dans des décisions d'exécution. La transition vers un modèle de réseau NGN/NGA pourra ainsi se faire sans affecter la concurrence sur le marché.

## RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Le passage à un modèle de réseau NGA/NGN entraîne quelques conséquences spécifiques, susceptibles d'entraîner des effets négatifs sur les opérateurs alternatifs actifs sur le réseau de Belgacom. L'IBPT veillera à ce que tous les acteurs du marché puissent continuer à être concurrentiels de manière non-discriminatoire.

À cet effet, un suivi des aspects précités sera réalisé, comme l'année dernière, et, au besoin, des mesures appropriées seront prises pour garantir la concurrence. Le planning suivant est prévu à cet effet:

### 1. Fermeture des LEX:

Étant donné qu'aucune fermeture de LEX n'est prévue pour 2013, l'IBPT se concentrera surtout en 2013 sur l'évaluation de la première fermeture qui aura eu lieu fin 2012. Une consultation du secteur sera organisée à cet effet. Celle-ci permettra de tirer les premières leçons en vue des fermetures suivantes et de travailler éventuellement à l'élaboration de procédures spécifiques de migration ainsi que sur les aspects liés aux coûts.

L'IBPT doit en effet veiller à ce que Belgacom offre une transparence complète sur le processus de fermeture et entretienne une collaboration efficace avec les opérateurs alternatifs. Il convient également de veiller à ce que les migrations puissent être effectuées efficacement par Belgacom et les opérateurs alternatifs.

### 2. Vectoring:

L'IBPT suivra les développements technologiques du vectoring, une technologie qui permettra d'atteindre des vitesses plus élevées sur le réseau de cuivre. L'IBPT veillera à ce que Belgacom communique des informations suffisamment transparentes en la matière et que la compétitivité ne souffre pas de l'implémentation de cette technologie. L'offre de référence peut au besoin être adaptée par une décision de l'IBPT.

### 3. Interconnexion IP:

Dans le cadre de la transition vers un modèle de réseau NGN/NGA, les évolutions par rapport à une architecture d'interconnexion renouvelée seront étudiées en concertation avec les opérateurs. Le groupe de travail en matière d'interconnexion entre l'IBPT, Belgacom et les opérateurs alternatifs peut être réactivé à cet effet.

De plus, l'IBPT participera aux discussions de l'ORECE qui étudieront l'impact de ces évolutions technologiques sur la concurrence et le cadre réglementaire.

<b>RESSOURCES POUR 2013</b>
Pas de budget externe nécessaire.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Intégrité des réseaux</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>RE-ER/7/2013/01: Interception légale</b>
<b>DESCRIPTION</b>
L'IBPT est mandaté pour réaliser un modèle de coûts susceptible d'objectiver les coûts facturés par les opérateurs à la Justice et aux services de renseignements et de sécurité pour toute intervention liée à une interception légale.
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Finalisation du modèle de coûts;</li> <li>2. Mise en œuvre et exploitation du modèle de coûts.</li> </ol>
<b>RESSOURCES POUR 2013</b>
Budget externe prévu.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Intégrité des réseaux</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>RE-ER/7/2013/02: Notification des incidents de sécurité</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>Objectifs opérationnels :</p> <p>La notification des incidents de sécurité auprès de l'IBPT, de la Commission européenne et de l'ENISA a été récemment renforcée par la transposition des articles 13<i>bis</i> et 13<i>ter</i> de la Directive 2009/140/CE. Ces articles modifient les destinataires et les modalités de notification d'une atteinte à la sécurité ou d'une perte d'intégrité avec un impact significatif sur le fonctionnement des réseaux ou services. Cette transposition s'exprime surtout par l'introduction de l'article 114/1 de la LCE.</p>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mise en place et adaptation effective d'un site sécurisé pour permettre cette notification ;</li> <li>2. Contrôle effectif du niveau de sécurité des opérateurs et fournisseurs de services.</li> </ol>
<b>RESSOURCES POUR 2013</b>

Pas de budget externe nécessaire.

**PRIORITÉ STRATÉGIQUE**

**Intégrité des réseaux**

**NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL**

**RE-ER/7/2013/03: Enquête sur la sécurité des réseaux mobiles**

**DESCRIPTION**

Sur la base des articles 114 et 114/1, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT dispose de compétences en matière de sécurité des réseaux et services publics de communications électroniques.

En février 2012, l'IBPT a adressé au Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Economie, des Consommateurs et de la Mer du Nord un avis concernant les risques potentiels d'atteinte à la sécurité des réseaux et services de téléphonie mobile GSM, GPRS et EDGE. Cet avis est le résultat d'une analyse globale, incluant une analyse interne et une enquête auprès des principaux fournisseurs belges de services de téléphonie mobile.

Cette enquête consiste en une dynamique d'échanges entre les opérateurs et l'IBPT sur les mesures actuelles et futures que les opérateurs belges ont prises ou prendront afin de garantir l'intégrité et la confidentialité de leurs services GSM, GPRS et EDGE.

Il y a lieu d'assurer un suivi du dossier et de réitérer l'exercice de sorte à faire à nouveau état de la situation en Belgique.

**RÉSULTAT/LIVRABLE 2013**

1. Etude sur les brèches de sécurité éventuelles des réseaux de téléphonie mobile. (Q1 2013)
2. Enquête auprès des opérateurs sur leur niveau de sécurité. (Q1 2013)
3. Contrôle effectif du niveau de sécurité des opérateurs mobiles. (Q3 2012 à Q1 2013)

**RESSOURCES POUR 2013**

Pas de budget externe nécessaire.

## 2.2 Gestion des ressources rares

Les ressources rares sont des moyens stratégiques. Aucun acteur ne peut être sûr de son fait en cas de déséquilibre des ressources rares dont il dispose. Le Plan stratégique propose dès lors de développer une politique d'attribution efficace et de contraindre les acteurs du marché à utiliser les ressources en respectant les conditions auxquelles ils ont adhéré.

Les fiches contenant les objectifs opérationnels, qui contribuent à la réalisation de cet axe stratégique en matière de spectre (4 fiches) et de numérotation (1 fiche), sont reprises ci-dessous.

Un aperçu des autres activités (opérationnelles et conceptuelles) du Pool Attributions et du Service Numérotation est ensuite donné. Il s'agit d'activités qui ne sont pas spécifiques à l'année 2013 mais qui contribuent cependant considérablement à la réalisation de l'axe stratégique.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Spectre</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>GRR-BSM/01/2013/1: Bande 800 MHz</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>Conformément à l'article 6.4 de la décision RSPP<sup>2</sup>, les États membres doivent exécuter le processus d'autorisation pour la bande de fréquences 790 – 862 MHz de sorte que la bande 800 MHz puisse être utilisée pour des services de communications électroniques.</p> <p>L'attribution de la bande 800 MHz nécessite de parcourir les étapes suivantes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La rédaction d'un projet de texte de loi modifiant l'article 30 de la LCE et l'établissement d'un projet de texte d'AR concernant la bande 800 MHz.</li><li>2. L'organisation d'une consultation publique concernant les deux projets de texte.</li><li>3. Le choix d'un consultant pour la procédure d'attribution de la bande 800 MHz (lancement d'une offre, attribution du marché). Cette phase comporte deux volets, à savoir un volet juridique de support et un volet technique d'exécution (fourniture de logiciels pour la mise aux enchères, y compris une assistance au cours de la mise aux enchères).</li><li>4. 4. Faire le nécessaire pour que la RTBF quitte la bande 800 MHz dans les délais.</li><li>5. L'exécution de la procédure d'attribution de la bande 800 MHz (rédiger un mémorandum, appel aux candidats, organisation de la mise aux enchères, octroi d'autorisations aux lauréats).</li></ol>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
<p>En fonction de la finalisation sur le plan légistique (publication de la modification de l'article 30 et de l'AR 800 MHz), qui constitue en soi un résultat à atteindre en 2013, les résultats suivants devront être atteints:</p>

<sup>2</sup> Décision 243/2012/UE du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant un programme pluriannuel en matière de politique de spectre radioélectrique.

1. Choix du consultant (1<sup>er</sup> semestre 2013).
  - rédaction et publication d'un cahier des charges;
  - évaluation des offres soumises ainsi que l'établissement d'un rapport;
  - la conclusion du contrat avec le consultant.
  
2. Exécution de la procédure d'attribution (2<sup>e</sup> semestre 2013). Il s'agit de:
  - rédiger un mémorandum contenant les informations pour les candidats;
  - rédiger et publier l'appel aux candidats;
  - déterminer les règles détaillées de la mise aux enchères;
  - déterminer un calendrier approprié;
  - déterminer les procédures de sécurité nécessaires (par exemple à l'aide de certificats numériques);
  - organiser une séance d'information pour les candidats;
  - Analyser la recevabilité des candidats;
  - fixer les exigences imposées au logiciel de mise aux enchères;
  - tester le logiciel de mise aux enchères;
  - répondre aux questions écrites concernant la mise aux enchères et la publication de questions et de réponses;
  - établir un site Internet spécifique contenant tous les documents pertinents pour les candidats (textes légaux, mémorandums, appel, section de questions et réponses, communiqués de presse,...) en trois langues;
  - l'organisation de la mise aux enchères proprement dite (avec la collaboration d'un huissier);
  - l'octroi des droits d'utilisation et le recouvrement et le reversement de la redevance unique.

#### RESSOURCES POUR 2013

Budget pour consultance externe prévu.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### Spectre

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **GRR-BSM/01/2013/2: Etude spectrum pooling**

#### DESCRIPTION

La réalisation d'une étude sur les évolutions réglementaires en matière de partage de fréquences (spectrum pooling ou frequency sharing) en Europe.

L'augmentation du trafic de données mobile nécessite sans cesse des capacités et des débits plus élevés. Les opérateurs mobiles sont toutefois limités par la largeur de bande qui leur a été octroyée.

Il est un fait établi que des débits plus élevés sont possibles lorsque les opérateurs partagent des fréquences. Bien que le spectrum pooling au sein de l'Europe soit rare pour le moment, ce concept doit tout de même être examiné de plus près en vue des évolutions futures du marché.

Ce projet examinera les limitations, les implications juridiques, les avantages et les inconvénients du spectrum pooling (par ex. les implications sur les redevances annuelles, les obligations de couverture, les effets sur le marché, etc.) ainsi que l'évolution au niveau

européen.

Au cas où l'introduction du spectrum pooling serait souhaitable, un AR transversal peut être proposé pour permettre le pooling entre les différentes bandes, par analogie à l'AR sur le spectrum trading<sup>3</sup>. L'on peut également envisager un pooling sur une base locale afin de contribuer aux objectifs de l'agenda numérique 2020.

Au cas où il ne serait pas souhaitable d'introduire le pooling, une communication pourrait être élaborée par l'IBPT pour en expliquer les raisons.

#### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Les travaux devraient être réalisés au 2<sup>e</sup>/3<sup>e</sup> trimestre de 2013.  
Le résultat devrait déboucher sur une étude avec des recommandations, après quoi, les projets de textes (AR) nécessaires pourront être rédigés si cela est jugé opportun et soumis au Ministre au 4<sup>e</sup> trimestre de 2013.

#### RESSOURCES POUR 2013

Budget pour consultance externe prévu.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

##### **Spectre**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **GRR-BSM/01/2013/3: Spectrum hoarding**

#### DESCRIPTION

En vertu du nouvel article 19/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, tel qu'inséré par la loi du 10 juillet 2012, l'IBPT fixe les règles pour empêcher la thésaurisation du spectre.

Pour empêcher la thésaurisation du spectre, l'IBPT peut notamment établir des délais impératifs pour l'exploitation effective des droits d'utilisation par leur titulaire.

À cet effet, l'IBPT peut prendre toutes les mesures appropriées, y compris la limitation, le retrait ou l'obligation de vente d'un droit d'utilisation de radiofréquences.

L'IBPT vérifiera si une telle décision est nécessaire pour certains droits d'utilisation.

#### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

L'IBPT examinera la nécessité d'imposer des délais dans lesquels les droits d'utilisation octroyés doivent être réellement exploités par le titulaire et, si cela est jugé opportun, prendre une décision concernant la thésaurisation pour le 4<sup>e</sup> trimestre de 2013

#### RESSOURCES POUR 2013

<sup>3</sup> Arrêté royal du 26 février 2010 relatif au transfert de droits d'utilisation pour des radiofréquences utilisées entièrement ou partiellement pour des services de communications électroniques offerts au public.

Pas de budget externe nécessaire.

## PRIORITÉ STRATÉGIQUE

### Spectre

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **GRR-BSM/01/2013/4: Inventaire du spectre**

#### DESCRIPTION

Conformément à l'article 9 de la décision RSPP<sup>4</sup>, un inventaire de l'utilisation actuelle du spectre, tant à des fins commerciales qu'à des fins publiques, sera dressé sous la direction de la CE. Dans ce cadre, la CE a mandaté la CEPT/ECC pour revoir la Décision de la Commission du 16 mai 2007 relative à la mise à disposition harmonisée des informations concernant l'utilisation du spectre radioélectrique à l'intérieur de la Communauté.

Cette Décision vise à harmoniser la disponibilité de l'utilisation du spectre radioélectrique au sein de la Communauté au moyen d'un point d'information commun et en harmonisant le format et le contenu de ce type d'informations (art. 1).

En ce qui concerne le format harmonisé, les Etats membres doivent utiliser le ERO Frequency Information System (EFIS) mis en place par le Bureau Européen des Radiocommunications (ERO) (devenu entre-temps le Bureau Européen des Communications, ECO) comme un point d'accès commun, afin de mettre à la disposition des informations comparables concernant l'utilisation du spectre dans chaque Etat membre via l'Internet (art. 2).

Le système EFIS constituera une part importante de l'inventaire. Le système EFIS devrait également contenir des droits d'utilisation d'autres services que des services de communications électroniques. Ce système entraîne également un certain nombre de problèmes. Plus particulièrement, des problèmes spécifiques se posent pour les autorisations générales (pas d'information spécifique disponible), autorisations temporaires/locales (quand et quelles informations doit-on fournir à ce sujet ?), ainsi que la vie privée et la confidentialité.

Tant pour introduire les données dans le système EFIS que pour transmettre les informations plus sensibles à la CE, des modalités pratiques et des formats uniformes seront fixés dans la modification de la Décision 2007/344/CE. Le but est par conséquent d'inscrire les modalités pratiques pour le traitement des données dans la Décision. Un projet, basé sur cette Décision modifiée, sera lancé dans le but d'accomplir cette tâche. Cela doit se faire en collaboration avec les travaux qui découlent du RSC et du RSPG. Lorsque le système sera au point, l'IBPT devra introduire les données nécessaires dans le système EFIS ou les transmettre à la Commission.

#### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Dès que les modifications de la Décision 2007/344/CE seront définitives et auront été publiées et que le système EFIS y aura été adapté, l'IBPT introduira les données nécessaires dans le système EFIS.

Les données plus sensibles seront transmises à la CE selon les modalités pratiques fixées et dans des formats uniformes.

#### RESSOURCES POUR 2013

<sup>4</sup> Décision 243/2012/UE du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant un programme pluriannuel en matière de politique de spectre radioélectrique.

Pas de budget externe nécessaire.

## PRIORITÉ STRATÉGIQUE

### Spectre

#### AUTRES ACTIVITÉS – TACHES OPÉRATIONNELLES POOL ATTRIBUTIONS

#### **Licences pour les communications radioélectriques privées**

L'IBPT (Pool Attributions) traite les demandes de délivrance de licences privées sur la base de l'arrêté royal relatif aux radiocommunications du 18 décembre 2009 et de l'arrêté royal relatif aux stations terriennes de satellites du 18 avril 1998. Les tâches à effectuer comprennent une partie administrative et technique. Les deux tâches ont désormais été confiées au même service sous la direction d'un membre du personnel du niveau A par rôle linguistique.

La cellule administrative traite les dossiers des licences des réseaux mobiles privés, des liaisons hertziennes, des radioamateurs, des stations terriennes de satellites et des licences test. Cette cellule traite également les autorisations de détention générale.

La cellule technique traite les tâches opérationnelles quotidiennes de:

1. la gestion de fréquences et les attributions de fréquences des services mobiles terrestres (microphones sans fil, PMR (Private Mobile Radio), PAMR (Public Access Mobile Radio), trunking), des services maritimes et des services de navigation aérienne, des systèmes de recherche de personnes, des faisceaux hertziens, des caméras sans fil, et autres;
2. les coordinations de fréquences internationales des services mobiles terrestres et des faisceaux hertziens.

Pour 2013, le nombre de dossiers est estimé à 2350 (1600 temporaires, 600 définitifs et 150 radioamateurs) compte tenu des chiffres des 3 dernières années. 10% des dossiers définitifs sont des dossiers complexes dont le traitement peut durer plus longtemps.

#### **Droits d'utilisation pour les réseaux fixes et les réseaux à ressources partagées ou réseaux trunk**

L'IBPT octroie les droits d'utilisation pour les réseaux fixes et les réseaux à ressources partagées ou les réseaux trunk conformément à l'arrêté royal relatif aux radiocommunications du 18 décembre 2009. Il s'agit en l'occurrence d'une dizaine de dossiers par an.

#### **Licences pour les radiocommunications maritimes et examens**

Le Pool Attributions délivre chaque jour des licences pour les réseaux de radiocommunications maritimes et l'utilisation d'équipements maritimes conformément à l'article 39 de la LCE. Le nombre de licences délivrées pour 2013 est estimé à 2400 sur la base des chiffres des 3 dernières années. Ce chiffre ne tient pas compte des modifications aux dossiers déjà existants.

Les membres du personnel se chargent également de l'organisation hebdomadaire des examens en vue de l'obtention des différents certificats de radioamateurs et l'utilisation d'équipements hertziens à bord de navires. Chaque année, quelque 2400 examens sont passés. L'on estime

également qu'en 2013, un nombre comparable d'examens sera passé.

### **Notification d'équipements hertziens et établissement d'interfaces radio**

La notification d'équipements hertziens est une obligation qui découle de l'article 6.4 de la Directive 1999/5/CE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 1999 concernant les équipements hertziens et les équipements terminaux de télécommunications et la reconnaissance mutuelle de leur conformité (également abrégée en « Directive R&TTE »), entrée en vigueur le 8 avril 2000.

L'article 32, § 4, de la LCE constitue la base légale de l'obligation de notification. L'arrêté royal du 26 septembre 2000 détermine les modalités en matière d'équipements hertziens et d'équipements terminaux ainsi que la reconnaissance de leur conformité. Depuis le 8 janvier 2008, l'Union européenne met sur son site Internet le portail de 'One Stop Notification (OSN)' à la disposition des fabricants afin d'introduire des notifications. Cette procédure OSN vise à permettre aux fabricants de remplir facilement leur obligation de notification. Elle ne répond cependant pas à l'obligation de notification puisqu'il s'agit-là de la tâche de l'administration de l'État membre où la notification a été introduite. L'IBPT tient ces notifications à jour et traite environ 850 notifications par an. Toutes les notifications sont traitées via la procédure de notification électronique.

En outre, l'IBPT développe également de nombreuses interfaces radio. Une interface radio est une description des exigences techniques minimales à remplir par les équipements de radiocommunications par rapport à l'utilisation efficace du spectre radioélectrique (exigence essentielle de l'article 3.2 de la Directive R&TTE). L'interface radio contient également un certain nombre d'éléments informatifs, comme le système de licences à appliquer, le service radio dont dépend l'appareil et la norme harmonisée qui indique la présomption de conformité avec l'exigence essentielle de l'article 3.2.

Il existe actuellement 110 interfaces et chaque année, une dizaine de nouvelles interfaces sont mises en place. Il y a lieu de développer des interfaces lors de la mise en service d'une nouvelle bande de fréquences, d'une nouvelle application dans une bande de fréquences existante ou d'une nouvelle technologie. D'autre part, il convient de tenir compte de l'obligation de l'Union européenne imposée aux États membres ([Décision 2007/344/CE](#)) de convertir leur interface radio au format 'Radio Interface Specifications (RIS). Par conséquent, de nombreuses interfaces viennent s'ajouter, car les indications figurant précédemment sur une seule interface doivent désormais être réparties entre un plus grand nombre d'interfaces. Le Service Notifications y travaille activement pour le moment.

### **Déclarations de services et de réseaux de communications électroniques (réseaux & services)**

Conformément à l'article 9 de la LCE, l'IBPT (Pool Attributions) tient également à jour les déclarations des réseaux et services de communications électroniques. Il a mis sur pied une base de données à cet effet, qui a besoin d'être modernisée.

Bien que cette activité ne soit que peu, voire même pas du tout liée au contexte radioélectrique, il s'agit néanmoins d'une tâche importante du Pool Attributions, puisque la plupart des obligations de la LCE sont d'application aux opérateurs effectuant cette notification.

Quelque 40 notifications de ce type sont enregistrées chaque année.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Spectre</b>
<b>AUTRES ACTIVITÉS – TACHES POOL ATTRIBUTIONS</b>
<b>Suivi stratégique de la gestion du spectre</b>
<p>Le Pool Attributions effectue dans ce cadre les tâches énumérées ci-dessous, qui seront accomplies en 2013:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. le traitement complet et le suivi des gros dossiers mobiles (GSM900, GSM1800, UMTS, LTE, WIMAX), y compris la facturation et le contrôle du respect des licences concernées;</li> <li>2. le suivi du spectrum refarming, du spectrum trading, du RAN sharing, de la large bande mobile, du RSPP;</li> <li>3. le suivi des nouveaux développements et des technologies mobiles en 2G, 3G, 4G (UMTS/IMT - 2000/famille 3G, 4G/LTE et LTE Advanced, WIMAX), les évolutions, les extensions, etc.;</li> <li>4. l'examen des obligations de couverture mobile en collaboration avec le Pool Contrôle ainsi qu'une adaptation éventuelle des méthodes de mesure à la lumière des développements technologiques;</li> <li>5. la rédaction et l'organisation de consultations, leur évaluation, traitement et suivi;</li> <li>6. l'exécution de la gestion générale de fréquences et la tenue à jour de la table nationale des fréquences (NTFA) qui se trouve sur le site Internet de l'IBPT (<a href="http://www.ibpt.be/fr/217/ShowContent/1057/Tabel/Plan.aspx">http://www.ibpt.be/fr/217/ShowContent/1057/Tabel/Plan.aspx</a>);</li> <li>7. la négociation et la conclusion d'accords de coordination internationaux avec des pays voisins;</li> <li>8. l'Accord HCM (Accord 'Harmonised Calculation Method') pour les services mobiles terrestres et les faisceaux hertziens. Cet accord contient une méthode de calcul harmonisée pour la coordination des attributions aux services mobiles terrestres et faisceaux hertziens de sorte que, en cas de coordination individuelle, la procédure et la méthode de calcul ne puissent plus être remises en question.</li> </ol>

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Numérotation</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>GRR-BSM/02/2013/1 - Maintenir à niveau la réserve de numéros géographiques</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>L'une des missions principales de la gestion de la numérotation est de veiller à maintenir la capacité de numérotation disponible pouvant être utilisée pour la fourniture de services de communications électroniques par les acteurs du marché.</p> <p>La réserve actuelle de numéros géographiques E.164 risque de s'épuiser dans un nombre limité de zones.</p> <p>Des mesures doivent par conséquent être prises afin de rendre disponible un nombre suffisant de numéros de sorte que le marché puisse se développer de manière normale.</p>

Des choix fondamentaux doivent être faits entre des solutions à court terme et des solutions structurelles.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

La méthode de travail suivante sera suivie:

1. L'identification des zones via une analyse statistique dans lesquelles un problème de pénurie pourrait se poser au cours de la période 2014-2016 et 2017-2020;
2. L'organisation d'une consultation écrite du marché avec présentation des résultats du point 1 et un certain nombre d'options plus larges afin de créer une capacité de numérotation supplémentaire;
3. L'analyse des résultats de la consultation;
4. En fonction de la piste choisie, il conviendra soit d'adapter l'arrêté royal actuel du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros, soit que le Conseil prenne une décision.

Dans le courant de l'année 2013, l'on aura une meilleure idée de l'urgence des mesures à prendre ainsi que davantage de certitude en ce qui concerne le déploiement des NGN de sorte que, selon les circonstances, il pourra s'avérer plus indiqué de reporter le point 4 jusqu'en 2014.

### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### **Numérotation**

#### **AUTRES ACTIVITÉS**

#### **Octroi et retrait de droits d'utilisation (article 11, §1er, 2°, LCE) et publication des plans de numérotation nationaux (article 11, § 1er, 3°, LCE)**

L'IBPT assure la gestion proprement dite de la numérotation, dont l'attribution, la réservation, le retrait de droits d'utilisation de numéros, le transfert ainsi que la surveillance de l'utilisation (politique de surveillance) des numéros. L'IBPT intervient contre toute utilisation illégitime. Des solutions ad-hoc sont recherchées pour les numéros attribués aux opérateurs qui ont fait faillite.

Toutes les informations disponibles concernant le plan de numérotation national – notamment les listes des numéros réservés et attribués – sont publiées sur le site Internet de l'IBPT ([www.ibpt.be](http://www.ibpt.be)).

#### **Surveillance de l'ASBL Portabilité des numéros (article 14, § 1er, 3°, loi sur le statut IBPT et article 5, § 4, AR MNP)**

L'IBPT contrôle le fonctionnement de l'ASBL Portabilité des numéros à la lumière des dispositions contenues dans les différents AR en matière de portabilité des numéros.

#### **Représentation au sein de DNS.be, suivi des développements internationaux (ICANN) en matière de noms de domaine et augmentation de l'exactitude des données WHOIS dans**

## **le domaine de premier niveau .be**

Les noms de domaine et le système DNS sont utilisés dans chaque aspect de l'utilisation d'Internet: pas seulement dans les parties qui sont les plus visibles pour les utilisateurs, notamment dans les navigateurs Internet mais également dans les e-mails, le téléchargement de musique et d'images, les tweets, les transactions en ligne. Sans le système des noms de domaine, l'Internet n'existerait pas tel que nous le connaissons aujourd'hui.

Comme stipulé dans le Plan stratégique, l'IBPT continuera d'exercer un contrôle, dans l'intérêt général, en tant que membre du Conseil stratégique du bureau d'enregistrement national du domaine de premier niveau DNS.be. Dans ce cadre, l'accent sera mis sur le développement d'une politique visant à éviter et à remédier à tout abus en rapport avec les noms de domaine. Les meilleures pratiques utilisées par DNS.be dans sa politique doivent s'inscrire dans le cadre de la gestion technique internationale telle qu'exécutée par ICANN.

Les WHOIS contiennent les informations relatives aux coordonnées des personnes qui ont enregistré un nom de domaine (=registrar). Cette base de données contenant les informations WHOIS de tous les noms de domaine .be est gérée par DNS.be. Des données WHOIS inexactes minent la confiance des consommateurs, l'imposition d'une protection des consommateurs, les droits des titulaires d'une marque et le fonctionnement des services de police et de sécurité et complique le travail en matière de lutte contre les cybermenaces. La banque de données WHOIS fait partie intégrante des tâches de DNS.be et cette banque de données doit selon la loi contenir des données suffisamment fiables.

L'article 164/1, 5°, de la LCE stipule que le bureau d'enregistrement des noms de domaine Internet (c.-à-d. DNS.be) « *organise, administre et gère le domaine de premier niveau « .be » dans l'intérêt général et selon les principes de qualité, d'efficacité, de fiabilité et d'accessibilité.* »

## **Adaptation du plan de numérotation aux évolutions à long terme du marché**

Les plans de numérotation doivent être évalués et adaptés en permanence pour veiller à ce qu'ils stimulent l'innovation sur le marché des communications électroniques. Il s'agit ici de l'aspect de planification à long terme de la numérotation. Pour l'année 2013, la priorité est donnée à deux aspects.

Premièrement, il s'agit d'examiner dans quelle mesure la réglementation actuelle en matière de codes de réseau mobile (E.212), comme stipulé à l'arrêté royal relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros, représente une barrière au changement pour les utilisateurs M2M à grande échelle et quels sont les remèdes éventuels. L'on se basera à cet effet sur les meilleures pratiques internationales.

Deuxièmement, il y a lieu de formuler une stratégie dans un contexte international face à la demande formulée par certains opérateurs de pouvoir exploiter en permanence dans un autre pays des numéros E.164 appartenant au plan de numérotation d'un pays donné.

## 2.3 Promotion des intérêts des consommateurs

Le Plan stratégique voit dans la promotion des intérêts des consommateurs et du grand public un objectif stratégique important, non seulement pour les consommateurs individuels mais également pour la société en termes de bien-être collectif, par exemple sous la forme d'une plus grande cohésion sociale, un accès plus aisé à la société de l'information et une simplification administrative. Le plan stratégique de l'IBPT pose comme principe l'introduction d'une stratégie d'écoute active de toutes les autorités et associations qui défendent les intérêts des consommateurs et du public, que celles-ci soient de nature commerciale ou non (Beltug, CRIOC, Test-Achats, divers bureaux pour l'intégration des personnes handicapées).

Sont reprises ci-dessous les fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation des priorités stratégiques au sein de cet axe stratégique: besoins des particuliers et des entreprises (1 fiche), protection des consommateurs (1 fiche) et transparence (2 fiches). Les fiches sont suivies par une description des activités permanentes du Service Protection du Consommateur.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Besoins des particuliers et des entreprises</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>C-C/1/2013/01: Enquête auprès du consommateur belge sur le fonctionnement du marché des services de communications électroniques</b>
<b>DESCRIPTION</b>
Le second volet de l'enquête grand public sera effectué auprès des consommateurs belges afin de mettre en évidence les évolutions survenues entre 2012 et 2013 dans les informations collectées concernant certains points précis. On s'attachera notamment à mesurer l'impact des nouvelles dispositions de la loi télécom et des diverses actions ciblées mises en œuvre par l'IBPT (fiches standardisées, alertes gratuites envoyées aux clients, mesure de la vitesse réelle des connexions, nouveau site Internet, informations communiquées aux clients concernant le profil moyen de consommation, etc.)
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
L'enquête est réalisée par des experts universitaires. Les résultats de la 2 <sup>e</sup> enquête sont attendus pour la fin 2013.
<b>RESSOURCES POUR 2013</b>
Budget pour consultance externe.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Protection des consommateurs</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>C-C/2/2013/01: Contrôles systématiques du respect par les opérateurs des obligations relatives à la protection du consommateur</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>Afin de vérifier le respect par les opérateurs des prescrits légaux en matière de protection des consommateurs, l'IBPT poursuivra en 2013 les campagnes de contrôle proactive et systématique de certaines obligations qui a débuté en 2011.</p> <p>Ces contrôles permettent de vérifier que les obligations légales sont respectées et donnent le signal fort aux acteurs du marché que l'IBPT contrôle effectivement sur le terrain le respect de ces obligations. Les contrôles ont également pour objet d'attirer l'attention des opérateurs sur des dispositions précises et de les inciter à les mettre adéquatement en oeuvre. Enfin, ces contrôles visent à contribuer à la protection des consommateurs et des utilisateurs de services de télécommunications. Les résultats des contrôles sont transmis à la Commission d'éthique si nécessaire et l'IBPT collabore étroitement à ce sujet avec le Service de médiation pour les télécommunications.</p>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'analyse des résultats des contrôles peut déboucher sur des contrôles complémentaires plus approfondis et sur une série de mesures et de procédures d'infraction pour faire respecter la loi sur la base de l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 et la protection due au consommateur ;</li> <li>2. L'IBPT publiera une communication pour rendre compte de façon transparente du contrôle et des actions menées.</li> </ol>
<b>RESSOURCES POUR 2013</b>
Pas de budget externe nécessaire.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Transparence</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>C-C/3/2013/01: Simulateur tarifaire</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>Le simulateur tarifaire est un outil informatique mis gratuitement à la disposition des consommateurs résidentiels. Il leur permet de comparer les tarifs des différents services et opérateurs afin de déterminer l'offre qui correspond le mieux à leur utilisation de services de communications électroniques. Le simulateur tarifaire est un élément important de la transparence nécessaire à une concurrence efficace. Il est par ailleurs un des projets majeurs de l'IBPT en termes de visibilité pour le public. L'IBPT est la seule ARN européenne à proposer au</p>

marché un outil de comparaison tarifaire aussi sophistiqué, même si d'autres ARN proposent un outil simplifié pour la comparaison des tarifs.. Le simulateur compte actuellement, pour l'ensemble de ses quatre modules (fixe, mobile, internet, packs) plus de 400 plans tarifaires actifs. Pendant une période d'une année (du 1/10/2011 au 30/9/2012), les opérateurs ont soumis 1.686 plans tarifaires pour validation à l'IBPT.

Opérationnel depuis 2009, le simulateur a été développé et est maintenu par un consultant ; il fait en permanence l'objet d'une série de vérifications et d'améliorations pour augmenter la fiabilité des résultats fournis, la convivialité d'utilisation et la conformité avec les développements constatés sur le marché. Les opérateurs doivent encoder leurs plans tarifaires qui sont validés par l'IBPT avant publication sur le site.

L'objectif est que le simulateur tarifaire soit un outil complet (en incluant tous les opérateurs et tous les plans tarifaires), fiable (directement lié à la responsabilité des opérateurs d'encoder leurs plans correctement et à la validation des plans par l'IBPT), évolutif (s'adaptant aux modifications des plans) et convivial (pour les opérateurs et pour le public).

La mission de l'IBPT relative au simulateur tarifaire résulte de l'application de l'article 111, § 2 de la loi sur les communications électroniques ainsi que de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radio transmission et de radiodistribution.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Les résultats poursuivis par l'IBPT sont les suivants :

- améliorer l'interface public avec les utilisateurs en optimisant le compromis entre la simplicité d'utilisation et la nécessité de saisir correctement leur profil de consommation ;
- améliorer les modalités d'encodage par les opérateurs des plans tarifaires dans l'outil tout en tenant compte des besoins parfois contradictoires des opérateurs ;
- améliorer la fiabilité des résultats de calcul produits par le simulateur.

Les actions suivantes sont prévues en 2013:

- lancement d'une nouvelle version de l'outil, comportant diverses adaptations ;
- lancement d'un nouveau module de calcul pour les services de télévision ;
- coopération étroite avec les (grands) opérateurs sous forme de grandes réunions avec le secteur et de réunions bilatérales avec chaque opérateur ;
- appel éventuel à un consultant externe pour de nouvelles missions spécifiques de contrôle de l'outil ;
- mesures pour améliorer la visibilité publique de cet outil (actuellement ce website reçoit en moyenne plus de 400 visites quotidiennes).

La réalisation des résultats est sujette à plusieurs facteurs critiques de succès:

- le budget et la coopération avec le développeur du système ;
- l'implication intensive requise de la part de tous les opérateurs ;
- le caractère très éphémère mais crucial pour la dynamique du marché des promotions fréquemment appliquées aux plans tarifaires, ce qui conduit à un degré élevé de complexification tant sur le plan opérationnel (validation) que pour la conception même de l'outil.

### RESSOURCES POUR 2013

Un budget pour la consultance externe a été demandé en 2013 notamment pour:

- la maintenance corrective et la maintenance évolutive pour procéder aux adaptations requises en 2013;
- le contrôle de la fiabilité et audit de l'outil.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### Transparence

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **C-C/3/2013/02: Détermination d'une méthode de mesure de la vitesse et du volume de téléchargement d'une connexion haut débit à Internet**

#### DESCRIPTION

En conformité avec l'article 108, § 1<sup>er</sup> de la LCE, l'IBPT va veiller à la mise en œuvre de la méthode de mesure de la vitesse et du volume de téléchargement d'une connexion à haut débit.

Cette mise en œuvre repose sur deux axes:

1. Une information individuelle à fournir par l'opérateur au client potentiel en phase précontractuelle sur base de la méthode de mesure;
2. Un contrôle du respect de la décision concernant la méthode de mesure de la vitesse, avec notamment des contrôles effectués par téléphone et dans les points de vente.

Les résultats du monitoring, des tests effectués sur le site de l'IBPT et des contrôles seront communiqués.

#### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Lancement d'un programme de contrôles centré sur la vérification du respect de la décision.

#### RESSOURCES POUR 2013

Budget pour consultance externe.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### Transparence

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **C-C/3/2013/03: Création de fiches d'information standardisées pour l'utilisateur**

#### DESCRIPTION

Pour poser des choix éclairés lorsqu'ils souscrivent à des services de communications électroniques, les utilisateurs finals doivent pouvoir accéder aux informations qui concernent les services disponibles et comparer les offres des différents opérateurs. Ces offres doivent être transparentes et facilement comparables. La mise à disposition de fiches d'information standardisées contribue à la transparence puisque que ces fiches présentent les offres sous un format uniformisé qui permet une comparaison facile. Ce système existe en France notamment.

L'article 111, § 2, de la loi stipule que pour chaque service proposé à la vente aux consommateurs et aux utilisateurs finals, les opérateurs doivent réaliser une fiche d'information dont le contenu est déterminé par arrêté royal, après avis de l'IBPT. La fiche d'information devra être mise à la disposition du consommateur et de l'utilisateur final partout où l'opérateur propose ses services à la vente, être présentée au plus tard au moment de la formulation de l'offre contractuelle, être jointe au contrat et doit être envoyée à tout moment au consommateur et l'utilisateur final qui le demande.

L'IBPT collabore avec les parties prenantes (opérateurs, associations de protection des consommateurs, service de médiation) et le ministre sur ce projet.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Le projet d'arrêté royal avec en annexes les fiches d'information standardisées sera finalisé en 2013 en fonction des résultats de la consultation.

Des contrôles seront effectués par l'IBPT pour vérifier la disponibilité effective de ces fiches d'informations standardisées à l'intention des consommateurs. La vérification de la fiche relative au service de télévision est une compétence du SPF Économie.

Dans le cadre de l'enquête publique auprès des consommateurs, des questions spécifiques seront posées concernant ces fiches d'information standardisées.

### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### **Information**

#### AUTRES ACTIVITÉS

#### **Préparation de mesures d'exécution de la nouvelle loi - aspect protection des consommateurs**

En 2013, l'IBPT formulera, si nécessaire, des avis concernant les dispositions relatives à la protection des consommateurs contenues dans la loi du 13 juin 2005. L'IBPT préparera également les mesures d'exécution nécessaires.

#### **Gestion du secrétariat de la Commission d'éthique (art. 134 LCE)**

En 2013, dans le cadre de l'axe stratégique « Protection des Consommateurs », l'IBPT soumettra, en fonction des ressources (humaines) dont il dispose et conformément à l'article 134 et 134/1 de la LCE, les dossiers à la Commission d'éthique ou son président, qui répondent aux priorités définies par la Commission d'éthique<sup>5</sup>. Le Service analysera les plaintes

<sup>5</sup> Voir: [Communication n° 2010/001](#) de la Commission d'éthique du 10 décembre 2010 concernant le traitement des plaintes par le secrétariat de la Commission d'éthique, en particulier le point 3.

introduites auprès de la Commission d'éthique et les traitera, sur la base des protocoles de collaboration conclus, notamment ceux conclus avec la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie. En collaboration avec le service Numérotation, un avis d'experts sera également fourni à la Commission d'éthique sur les développements nationaux et internationaux liés aux services de paiement via des réseaux de communications électroniques. Le Service collaborera en outre à la rédaction du rapport annuel de la Commission d'éthique 2012 et à l'évaluation du Code d'éthique demandée par le Ministre.

#### **Contrôle du respect de la disposition anti-slamming (article 135 LCE)**

Sur la base des dossiers transmis par le Service de médiation, l'IBPT veillera à ce que l'opérateur pratiquant le slamming paie une intervention forfaitaire de 750 euros par cas de slamming individuel à l'opérateur victime du slamming.

#### **Traitement des plaintes d'utilisateurs**

L'IBPT reçoit quotidiennement des plaintes d'utilisateurs. Il examine les plaintes et, suivant les cas, les transfère au Service de médiation, au SPF Économie ou à la Commission d'éthique. Il vérifie en outre que ces plaintes n'indiquent pas une application inadéquate de la loi par certains opérateurs. Le cas échéant, sur base de l'article 21 de la loi sur le statut de l'IBPT, les opérateurs pourront être invités à s'expliquer sur leurs pratiques.

#### **Vérification de la conformité légale des conditions générales des opérateurs**

L'IBPT peut, de sa propre initiative, vérifier la conformité légale des conditions générales des opérateurs.  
La conséquence d'un non-respect des obligations légales dans les conditions générales peut être le démarrage de la procédure, prévue à l'article 21 de la loi sur le statut IBPT.

#### **AR Portabilité des numéros**

L'IBPT rendra un avis sur le projet d'arrêté royal qui, en vertu de l'article 11, § 7, LCE, remplace les AR existants relatifs à la portabilité des numéros.

Après accord du Ministre, l'IBPT suivra la procédure (Inspection des Finances, Ministre du Budget, publication au Moniteur belge) en vue de publier l'AR.

Le facteur clé de réussite pour la finalisation de ce dossier est l'obtention dans les délais de l'accord des différentes instances compétentes.

## 2.4 Cohésion sociale

Les services de télécommunications et les services postaux forment un élément clé de la cohésion sociale et devraient être accessibles à tous. L'axe stratégique en matière de cohésion sociale du Plan stratégique vise également à contribuer à l'objectif « favoriser la culture, les compétences et l'intégration numérique » de l'Agenda numérique 2020, qui stipule: « *L'ère numérique devrait permettre la responsabilisation et l'émancipation et tout individu, quelles que soient son origine sociale et ses compétences, doit pouvoir avoir accès à ce potentiel* ».

Les fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation des priorités stratégiques de cet axe stratégique sont reprises ci-dessous.

La priorité stratégique « service universel » reprend d'abord 3 priorités relatives au secteur postal et une priorité relative à la modernisation du service universel télécoms, suivies par une série de tâches permanentes de l'IBPT qui contribuent à la cohésion sociale. En plus d'une fiche sous la priorité stratégique 'Tarifs' concernant le contrôle des prix des services postaux universels, cette section comprend encore 1 fiche sous la priorité stratégique 'Qualité et disponibilité des services' et 3 fiches sous la priorité stratégique 'Groupes sociaux particuliers'.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Service universel</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>CS-SC/1/2013/01: Poste - Contrôle de la qualité du service de bpost</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>L'IBPT contrôle le respect de la qualité du service de bpost.</p> <p>Le cadre légal prévoit différents types de contrôles de qualité et différents organes de contrôle. Tout d'abord, l'IBPT effectue des contrôles spécifiques concernant deux obligations cruciales de qualité qui incombent à bpost en tant que prestataire du service universel et de missions de service public. Ces contrôles ciblés sont effectués sur le terrain (entre autres dans les bureaux de poste et les Points Poste) avec une attention particulière pour le respect des obligations en matière de communication d'informations orales et écrites aux utilisateurs. Les délais d'acheminement de bpost sont contrôlés par un bureau d'étude externe. La mesure de la satisfaction de la clientèle se fait sous le contrôle de l'IBPT.</p> <p>En 2013, des contrôles ciblés spécifiques seront également réalisés auprès de bpost par les propres équipes de contrôle de l'IBPT, et un rapport sera établi à ce sujet en 2014.</p> <p>Ce projet nécessite une interaction avec bpost et les différents bureaux d'étude. L'IBPT coordonne les travaux du groupe de travail d'experts « End-user satisfaction and monitoring of market outcomes » du groupe des régulateurs européens dans le domaine des services postaux (ERGP). Dans ce cadre, les régulateurs se concertent au niveau européen sur les meilleures pratiques en matière de contrôle de la qualité du service universel. L'ERGP publie en outre les résultats de qualité nationaux et élaborera en 2013 un recueil des meilleures pratiques en matière de contrôles de la qualité.</p> <p>La base légale pour ce projet est l'article 14, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, de la loi sur le statut de l'IBPT, le quatrième contrat de gestion et la législation postale.</p>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
Le travail de l'IBPT en matière de contrôle de la qualité peut être divisé en différents volets:

1. communication de l'IBPT dressant le bilan du contrôle de la qualité du service de bpost réalisé par l'IBPT en 2012;
2. projet de décision de l'IBPT concernant le contrôle des délais d'acheminement pour le courrier égrené intérieur prioritaire, le courrier égrené intérieur non prioritaire, les envois postaux égrenés recommandés intérieurs, les colis postaux égrenés intérieurs et la poste aux lettres égrenée transfrontière entrante prioritaire pour l'année 2012 de bpost qui sera soumis à la consultation du secteur et suivi d'une décision définitive;
3. communication de l'IBPT concernant l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost de 2012;
4. finalisation de l'audit des instruments de contrôle pour la mesure des délais d'acheminement comme stipulé dans le cadre législatif notamment en sélectionnant un expert externe;
5. réalisation de contrôles ciblés spécifiques concernant la qualité du service de bpost par les propres équipes de contrôle de l'IBPT, dont il sera fait rapport en 2014.

#### RESSOURCES POUR 2013

Budget pour consultance externe prévu.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

##### **Service universel**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **CS-SC/1/2013/02: Poste - Déclaration de conformité du contrôle de la comptabilité analytique de bpost par le Collège des Commissaires**

#### DESCRIPTION

Le calcul du coût net postal et la régulation tarifaire du service universel postal ne pourraient se faire sans une comptabilité analytique sous-jacente fiable et pertinente. Cette comptabilité doit répondre à des prescrits listés à l'article 144<sup>quinquies</sup> de la loi postale.

Un organe indépendant, le Collège des Commissaires auprès de bpost, effectue un contrôle de la comptabilité analytique de bpost conformément aux prescrits réglementaires.

Sur la base du rapport du Collège des Commissaires, l'IBPT rédige une déclaration de conformité du système de comptabilisation des coûts de bpost pour l'année concernée, qui est ensuite publiée.

Une interaction a lieu avec le Collège des Commissaires et bpost, après quoi les décisions définitives sont soumises à la consultation du secteur.

La base juridique est l'article 144<sup>septies</sup> de la loi postale et l'article 10 de l'arrêté royal du 11 janvier 2006.

#### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Le travail effectué par l'IBPT en 2013 consistera en la déclaration de conformité du contrôle de la comptabilité analytique de bpost par le Collège des Commissaires pour la comptabilité de l'année 2012, en fonction de la date à laquelle l'IBPT reçoit le rapport du Collège des Commissaires pour l'année concernée. Sur cette base, l'IBPT établit un projet de décision de déclaration de conformité qui est soumis à consultation avant d'être adopté par l'IBPT.

Le timing et la réalisation du projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès, à savoir : la date à laquelle bpost transmet ses informations au Collège des Commissaires, la date à laquelle l'IBPT reçoit le rapport du Collège des Commissaires et également la publication d'un arrêté royal à ce sujet qui modifie l'arrêté royal mettant en application le Titre IV (Réforme de la Régie des Postes) de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, plus spécifiquement le Titre III – Comptabilité interne analytique.

#### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

##### **Service universel**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **CS-SC/1/2013/03: Poste - Calcul du coût net du service universel en matière postale**

#### DESCRIPTION

L'IBPT considère la garantie et la continuité du service universel comme la pierre angulaire de la cohésion sociale.

L'IBPT doit vérifier chaque année si le calcul du coût net des obligations de service universel du prestataire du service universel est conforme à la méthode prévue dans la loi et dans l'arrêté royal à adopter. L'arrêté royal sera adopté sur avis de l'IBPT, ce qui implique que l'IBPT doit vérifier quelle est la méthode appropriée pour calculer le coût du service universel.

L'IBPT vérifiera le coût net de service universel pour les données comptables 2012 sur la base de la méthodologie retenue, à la lumière du calcul par le prestataire du service universel. Cette vérification effective est une tâche récurrente.

D'autre part, l'IBPT participe aux sous-groupes de travail « *Net cost of USO – VAT as a benefit/burden* » et « *Regulatory Accounting/Price Regulation* » du European Regulators Group for Postal Services (ERGP).

La base juridique de ce projet se trouve dans les articles 144*nonies* et 144*undecies* de la loi postale.

#### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

1. Collecte des données et vérification du coût net de service universel pour l'année 2012 (2013);

Le timing et la réalisation du projet dépendent d'un facteur clé de succès, à savoir : l'approbation d'un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres, comme prescrit par l'article 144*undecies* de la loi postale.

#### RESSOURCES POUR 2013

Budget pour consultance externe.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Service universel</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>CS-SC/1/2013/04 : Modernisation du service universel télécoms</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>Une meilleure cohésion sociale implique une modernisation du service universel, de manière à ce que le contenu du service universel corresponde aux réels besoins des citoyens.</p> <p>Les modifications apportées par la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques à la loi « Communications électroniques » du 13 juin 2005 (LCE) ouvrent précisément la possibilité d'estimer la nécessité de maintenir des obligations de service universel (OSU), après consultation du marché et en s'assurant de la disponibilité de ces services ou de services comparables.</p> <p>S'il y a maintien des OSU, il faut organiser une procédure de désignation du prestataire du service universel.</p> <p>S'il n'y pas maintien des OSU, il faut mettre en place un mécanisme permettant de surveiller l'évolution des prix pour les secteurs qui ne font plus l'objet d'OSU.</p> <p>L'IBPT formulera des recommandations quant aux éventuelles adaptations à apporter aux obligations de service universel, notamment sur base d'une analyse économique et sociale approfondie des différentes composantes du service universel qu'il a réalisée en 2012, aidé par son consultant.</p> <p>Le présent projet s'appuie sur les bases réglementaires suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les articles 68, 71, 76, 87, 89 et 163 de la LCE ;</li> <li>- les articles 76, 79, 86, 163 de la LCE et l'article 33/1 de son annexe.</li> </ul>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
<p>Suite aux recommandations de l'IBPT sur le maintien ou non d'obligations de service universel, les différentes étapes liées à la réalisation du projet de modernisation sont en 2013 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. décision de l'autorité concernée (IBPT, Ministre, Conseil des ministres, Parlement) sur le maintien ou non d'obligations de service universel ;</li> <li>2. adaptations éventuelles du cadre réglementaire en fonction des décisions adoptées ;</li> <li>3. organisation de procédures de désignation de prestataires du service universel ;</li> <li>4. mise en place d'un mécanisme permettant de suivre les évolutions des tarifs de la composante de service universel qui ne fait plus l'objet d'obligations de fourniture contraignantes.</li> </ol> <p>Le timing et la réalisation du projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès, dont notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. les décisions d'autres autorités que l'IBPT sur le maintien ou non d'obligations de service universel ;</li> <li>2. l'adaptation du cadre réglementaire permettant de réaliser la procédure de désignation des nouveaux prestataires du service universel.</li> </ol>

## RESSOURCES POUR 2013

Suite à l'autorisation de procéder à une extension budgétaire qui lui a été accordée en 2012, l'IBPT pourrait disposer en 2013 des moyens humains et du budget nécessaires pour réaliser ce projet.

## PRIORITÉ STRATÉGIQUE

### Service universel

#### AUTRES ACTIVITÉS

#### **Gestion de la base de données des bénéficiaires du tarif téléphonique social (article 22, § 2, de l'annexe à la LCE)**

L'IBPT continuera de traiter en 2013 toutes les demandes d'octroi des tarifs sociaux pour lesquelles les données auxquelles l'IBPT a accès via la Banque Carrefour pour la Sécurité sociale ne sont pas suffisantes pour conclure que le demandeur répond bien aux conditions de l'article 22 de l'annexe à la LCE. L'IBPT traite pour le moment quelque 30.000 dossiers par an.

#### **Suivi du caractère abordable des tarifs de la composante géographique fixe du service universel (article 35 de l'annexe à la LCE)**

L'objectif visé en matière de cohésion sociale suppose aussi que le tarif reste abordable pour tous les utilisateurs. En fonction des résultats de l'analyse qu'il effectuera concernant la nécessité de maintenir des obligations de service universel, l'IBPT prendra des dispositions pour développer des mécanismes appropriés pour garantir le caractère abordable des prix ou en suivre l'évolution.

#### **Suivi de l'application des nouvelles dispositions relatives à l'annuaire universel**

En 2013, l'IBPT assurera le suivi de l'édition de l'annuaire universel dans le système « opt-in » tel qu'il est prévu par l'article 30, alinéa 1er, de l'annexe à la LCE.

## PRIORITÉ STRATÉGIQUE

### Tarifs

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **CS-SC/2/2013/01 : Poste - Contrôle des prix des produits relevant du service universel postal**

#### DESCRIPTION

Le caractère abordable, la non-discrimination et la transparence des prix pour les utilisateurs doivent être garantis afin de n'exclure personne du marché postal et de respecter ainsi l'objectif de cohésion sociale. L'IBPT procède au contrôle du respect des principes tarifaires applicables au service universel qui consiste en deux phases distinctes : un contrôle *ex ante* du « panier du petit utilisateur » pour les tarifs de l'année 2014 et, le cas échéant, un contrôle des principes tarifaires généraux pour tous les autres tarifs.

Les projets de décision font l'objet d'une interaction avec les parties prenantes et sont publiés pour consultation du secteur.

La base juridique relative à la tarification de l'opérateur de service universel désigné est :

- l'article 144quater, § 1er, de la loi postale ;
- l'arrêté royal du 11 janvier 2006, notamment les articles 31 et 44 ;
- le quatrième contrat de gestion conclu entre la Poste et l'État, qui prévoit à l'article 9 des principes à respecter par les augmentations tarifaires. Ces principes généraux définissent la formule communément dénommée « price cap ».

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

L'IBPT prévoit les actions suivantes en 2013 :

1. une analyse relative au contrôle des tarifs du panier des petits utilisateurs ;
2. un projet de décision relatif à l'application du « price-cap » et des prescrits légaux pour les tarifs 2014 mis en consultation, suivi d'une décision définitive.

Le timing et la réalisation du projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès, à savoir : l'introduction par bpost de sa demande avant le 1<sup>er</sup> septembre 2013 et l'approbation d'un nouvel arrêté royal délibéré en Conseil des ministres sur les procédures et modalités d'intervention des contrôles tarifaires. Le texte est susceptible de modifier les modalités de vérification.

### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### **Qualité et disponibilité des services**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **CS-SC/3/2013/01: Service universel - Définition du niveau de débit de l'accès fonctionnel à Internet**

#### DESCRIPTION

Le renforcement de la cohésion sociale passe par une amélioration de la qualité et de la disponibilité des services fournis au titre du service universel.

L'article 16, alinéa 2, de l'annexe à la LCE porte qu'un arrêté fixe, sur proposition de l'Institut, le débit de l'accès fonctionnel en tenant dûment compte des conditions spécifiques du marché, notamment la largeur de bande la plus utilisée par la majorité des abonnés et la faisabilité technique.

En 2012, aidé par son consultant, l'IBPT a établi une cartographie de l'ensemble de la Belgique afin de déterminer zones par zones (en fait sur la base de carrés de 200 mètres de côté) le niveau de débit actuellement fourni par les réseaux fixes, câblés et mobiles.

Sur cette base, l'IBPT pourra faire au Ministre une proposition à inclure dans un arrêté royal quant au débit minimum qui devrait être fourni sur l'intégralité du territoire belge.

Afin que l'imposition d'un niveau de débit n'implique pas une charge disproportionnée pour le secteur, l'IBPT va également recommander que des formules originales de fourniture du service universel soient envisagées comme la fourniture d'accès Internet haut débit par un consortium d'opérateurs utilisant chacun une technologie qui leur est propre (xDSL, câbles, réseaux mobiles, réseaux satellites) ou par l'autorisation faite au prestataire du service universel de sous-traiter la fourniture de certaines connexions.

Le présent projet s'appuie sur les bases réglementaires suivantes :

- l'article 103 de la LCE;
- l'article 16 de l'annexe à la LCE.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Les étapes liées à la réalisation de ce projet « définition du débit fonctionnel » sont pour 2013 :

1. proposition au Ministre sur le niveau du débit de l'accès fonctionnel à respecter en 2013;
2. projet d'adaptation du cadre réglementaire afin de permettre la fourniture de l'accès fonctionnel à Internet par un consortium d'opérateurs;
3. suivi de l'organisation d'une procédure de désignation des opérateurs fournissant l'accès fonctionnel;
4. mise en place des mécanismes permettant le contrôle par le fournisseur de la composante géographique du débit fonctionnel imposé.

Le timing et la réalisation du projet dépendent des différents facteurs clés de succès suivants :

1. les décisions des autorités politiques sur le maintien ou non d'obligations de service universel ;
2. l'adoption de l'arrêté royal fixant le niveau du débit fonctionnel.

### RESSOURCES POUR 2013

Suite à l'autorisation de procéder à une extension budgétaire qui lui a été accordée en 2012, l'IBPT pourrait disposer en 2013 des moyens humains et du budget nécessaire pour réaliser ce projet.

### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### Groupes sociaux particuliers

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

**CS-SC/4/2013/01 : Mise en concordance du système « STTS » (tarifs téléphoniques sociaux) et du cadre réglementaire secondaire avec le nouveau cadre réglementaire primaire**

#### DESCRIPTION

Afin d'atteindre les objectifs de cohésion sociale et d'efficacité administrative du Plan stratégique, il est nécessaire de mettre en concordance les fonctionnalités de la base de données des tarifs sociaux avec le nouveau cadre réglementaire primaire. Il est également indispensable de mettre en place le cadre réglementaire secondaire organisant les nouvelles

dispositions légales.

Depuis mai 2006, une base de données contenant les références des bénéficiaires d'un tarif téléphonique social est gérée par l'IBPT. Ce système, dénommé ci-après STTS, comprend une banque de données et l'application informatique qui l'administre. Cette application accède notamment au Registre National et permet à l'IBPT d'indiquer à un opérateur si une personne sollicitant un tarif social est dans les conditions légales pour bénéficier du droit.

Sur demande des opérateurs, près de 30 000 dossiers sont ainsi gérés chaque année par l'IBPT, en application de la réglementation relative aux tarifs téléphoniques sociaux.

La nouvelle version de l'article 74 de la LCE, ainsi que les nouvelles versions des articles 22 et 38 de l'annexe à la LCE, apportent des modifications substantielles aux dispositions réglementaires applicables aux tarifs téléphoniques sociaux.

Ainsi, alors que jusqu'à présent tous les opérateurs avaient l'obligation de fournir des tarifs sociaux, cette obligation pèsera dorénavant uniquement sur les opérateurs dont le chiffre d'affaires est supérieur à 50 millions d'euros, les autres opérateurs ayant la possibilité d'octroyer le bénéfice du droit, moyennant une déclaration à l'IBPT. La portée de la réduction est étendue aux tarifs d'accès à Internet, ainsi qu'aux offres groupées incluant un service de téléphonie mobile ou fixe ou un accès à Internet. La réduction sur les frais d'abonnement est exprimée en pourcentage avec plafond, plutôt qu'en valeur nominale. Le niveau de revenu pour bénéficier du droit est désormais fixé au niveau du revenu imposable globalement et non plus du revenu brut du ménage.

Afin de ne pas entraver la fourniture de tarifs sociaux notamment en ce qui concerne les plans tarifaires permettant l'accès à Internet, les fonctionnalités de la base de données STTS ont été adaptées le 1<sup>er</sup> octobre 2012

Par ailleurs, une consultation publique a été organisée en 2012 à propos de l'avant-projet d'arrêté royal fixant le contenu et les modalités de la déclaration par un opérateur de la composante sociale du service universel et de l'arrêté royal fixant les modalités de transfert des clients d'opérateurs ne fournissant plus les tarifs sociaux

L'objectif de la présente mission consiste dès lors dans :

1. Le suivi de la mise à niveau de la base de données par rapport au nouveau cadre réglementaire ;
2. la mise en œuvre du cadre réglementaire secondaire ;
3. l'organisation du financement à la fois du fonctionnement quotidien de la base de données et des adaptations qui y sont apportées.

Le présent projet s'appuie sur les bases réglementaires suivantes:

- les articles 74 de la LCE et 22 et les articles 38 de l'annexe à la LCE ;
- les articles 74, 74/1 de la LCE et les articles 22 et 38 de l'annexe à la LCE ;
- l'article 30 de la loi sur le statut IBPT.

## RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Les étapes liées à la réalisation de ce projet « Mise en concordance de l'application STTS par rapport au nouveau cadre réglementaire » sont pour 2013 :

1. entrée en vigueur de l'arrêté royal fixant le contenu et les modalités de la déclaration par un opérateur de la composante sociale du service universel ;
2. entrée en vigueur de l'arrêté royal fixant les modalités de transfert des clients d'opérateurs ne fournissant plus les tarifs sociaux ;
3. suite à l'entrée en vigueur des arrêtés royaux permettant à l'IBPT d'obtenir le remboursement des frais d'investissement et d'entretien du système STTS, consultation sur le projet décision de l'IBPT relatif à la méthode de calcul des frais d'investissement et des frais d'entretien du système STTS ainsi qu'à la répartition de ces frais entre les opérateurs.

#### RESSOURCES POUR 2013

L'IBPT dispose des ressources pour réaliser les différentes tâches reprises ci-dessus pour autant que les dispositions de l'article 30 de la loi IBPT relatives au financement du régulateur soient appliquées.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

##### **Groupes sociaux particuliers**

##### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

##### **CS-SC/4/2013/02: Calcul des coûts de la fourniture des tarifs sociaux supportés par les opérateurs prestataires**

##### DESCRIPTION

Afin d'atteindre l'objectif de cohésion sociale, il est nécessaire que les tarifs sociaux soient fournis par les opérateurs de manière pérenne. Ceci implique que les opérateurs soient le cas échéant remboursés des coûts supportés.

Suite aux arrêts de la Cour de Justice de l'Union européenne du 6 octobre 2010, un nouveau mécanisme en matière de calcul des coûts des tarifs sociaux a été introduit dans la LCE par la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques.

Ainsi, en vertu de l'article 74/1 nouveau de la LCE, si un opérateur prestataire de tarifs sociaux introduit une demande d'indemnisation, il convient dans un premier temps, sur la base des réductions accordées, d'évaluer si la fourniture de la composante sociale peut ou non représenter une charge injustifiée pour un prestataire.

Si ce n'est pas le cas, aucun financement de la composante sociale n'est mis en œuvre.

Si c'est le cas, il faut alors calculer le coût net effectivement supporté par l'opérateur et ce sur la base d'une modélisation des coûts d'un opérateur normalement efficace.

Il est également à noter que la loi du 10 juillet 2012 prévoit que ce calcul de coût doit être effectué à partir du moment où l'ensemble des opérateurs ont été obligés de fournir des tarifs sociaux, soit depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005.

L'objectif de la présente mission consiste dès lors à :

1. calculer les coûts supportés depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005 par les opérateurs pour fournir les tarifs sociaux ;
2. organiser le financement des frais engendrés par le calcul des coûts supportés par les

opérateurs pour fournir des tarifs sociaux.  Le présent projet s'appuie sur les articles 74/1 de la LCE et 45/1 de l'annexe à la LCE.
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
Les étapes liées à la réalisation de ce projet « Calcul de la fourniture des tarifs sociaux » sont pour 2013 : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. estimation du caractère injustifié de la charge supportée par un opérateur sur la base des réductions accordées par cet opérateur ;</li> <li>2. si nécessaire, estimation du caractère injustifié de la la charge supportée par un opérateur sur la base de la modélisation des coûts d'un opérateur normalement efficace.</li> </ol>
<b>RESSOURCES POUR 2013</b>
Budget externe prévu.

<b>PRIORITE STRATÉGIQUE</b>
<b>Cohésion sociale</b>
<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Groupes sociaux particuliers</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>CS-SC/4/2013/03: Mesures en faveur des utilisateurs handicapés</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<p>Dans un souci de cohésion sociale comme décrit dans le Plan stratégique, l'IBPT doit prendre les mesures nécessaires en faveur des utilisateurs handicapés. Il est important que les utilisateurs handicapés puissent disposer d'informations pertinentes sur les mesures prises par les opérateurs afin qu'ils puissent bénéficier, d'une manière adaptée mais aussi équivalente, d'un service de qualité. Ces informations doivent également permettre aux utilisateurs handicapés de choisir un autre opérateur, si tel est leur souhait.</p> <p>La loi du 13 juin 2005 qui transpose également entre-temps la Directive 2009/136/CE et la Directive 2009/140/CE, impose à l'IBPT un certain nombre de tâches devant assurer un accès d'un niveau équivalent pour les utilisateurs handicapés.</p> <p>L'IBPT peut ainsi obliger les prestataires de services et de réseaux de communications électroniques à informer régulièrement et en détail les abonnés handicapés des produits et services, qui leur sont destinés. De plus, l'IBPT doit veiller, dans le cadre du contrôle de la qualité des services et réseaux de communications électroniques, à ce que les opérateurs publient des informations comparables, suffisantes et actuelles sur les mesures prises pour assurer un accès d'un niveau équivalent pour les utilisateurs finals handicapés.</p> <p>L'IBPT fixera dans une décision les exigences de forme et de contenu auxquelles doit satisfaire la communication d'informations des opérateurs au bénéfice des utilisateurs handicapés.</p> <p>Après une table ronde avec les opérateurs et des discussions avec les représentants d'organisations œuvrant pour les personnes handicapées, le projet de décision sera soumis à une consultation générale. Sur la base des résultats ainsi obtenus, l'IBPT prendra une décision</p>

définitive.

La loi révisée de 2005 oblige l'IBPT à prendre lui-même des mesures permettant aux utilisateurs handicapés d'avoir accès aux services publics de communications électroniques qui sont équivalents à ceux de la majorité des utilisateurs finals.

Pour pouvoir identifier des mesures pertinentes, l'IBPT organisera tout d'abord une consultation publique, en vue de vérifier quelles mesures sont déjà prises par les opérateurs pour offrir aux utilisateurs handicapés un accès équivalent aux services de communications électroniques et de déterminer quelles mesures sont encore à prendre.

L'IBPT examinera ensuite quelles sont les mesures pertinentes pouvant être imposées complémentaires aux opérateurs.

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Décision de l'IBPT concernant la communication d'informations par les opérateurs en faveur des utilisateurs handicapés.

Livrables en 2013:

1. Consultation publique sur le projet de décision concernant la communication d'informations par les opérateurs en faveur des utilisateurs handicapés (S1 2013);
2. Adaptation du projet de décision aux résultats de la consultation publique et publication de la décision définitive de l'IBPT (S1 2013)
3. consultation publique concernant les mesures prises par les opérateurs pour offrir aux utilisateurs finals handicapés un accès équivalent aux services de communications électroniques et concernant les mesures nécessaires pour assurer un accès équivalent. (S2 2012);
4. Traitement des résultats de la consultation et examen des mesures que l'IBPT peut imposer (S2 2012 et S1 2013).

### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

## 2.5 Efficacité administrative

L'IBPT est entièrement financé par les secteurs et les utilisateurs. Il doit donc constamment améliorer son efficacité. Le Plan stratégique prévoit dès lors de transformer l'IBPT en une organisation moderne sur le plan des processus décisionnels et de ses instruments. La vision de l'IBPT sur l'efficacité administrative se focalise sur trois axes: la simplification, l'automatisation et l'accessibilité.

Les fiches contenant les objectifs opérationnels qui contribuent à la réalisation de cet axe stratégique sont reprises ci-dessous: 2 fiches pour la 'Simplification' et 2 pour l' 'Automatisation'.

<b>PRIORITE STRATEGIQUE</b>
<b>Simplification</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPERATIONEL</b>
<b>EA-AE/1/2013/ 01 : Base de données Réseaux et Services</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<p>Une nouvelle base de données est en cours de développement en interne destinée à améliorer la gestion des déclarations des différents opérateurs. Cette base de données contiendra plus d'information que la base de données actuelle.</p> <p>Afin que la base de données soit exploitable le plus rapidement possible, elle doit être le plus rapidement possible complétée avec les données exactes.</p>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
<p>Sur base des champs définis dans la base de données et des données de la base de données actuelle, un mailing sera envoyé à tous les opérateurs afin que ceux-ci complètent les données manquantes et corrigent éventuellement les données existantes.</p> <p>Prestations à fournir :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Établissement du formulaire de demande d'information;</li> <li>2. Établissement d'un nouveau formulaire de notification;</li> <li>3. Expédition aux différents opérateurs;</li> <li>4. Intégration des réponses dans la base d.e données.</li> </ol>
<b>RESSOURCES POUR 2013</b>
Pas de budget externe nécessaire.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Simplification – Utilisation efficace et effective</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>EA-AE/1/2013/02: AR 2009 relatif aux radiocommunications privées et aux réseaux à ressources partagées – Actions à prendre lors de l'entrée en vigueur des modifications</b>
<b>DESCRIPTION DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
Des modifications assez profondes ont été apportées à l'arrêté royal du 18 décembre 2009.

Celles-ci entreront en vigueur courant 2013 (ou au 1 janvier 2013) pour une partie et au 1 janvier 2014 pour une autre.

Certaines de ces modifications ayant un impact sur les factures dues par les utilisateurs de radiocommunications et également sur la façon de traiter certains dossiers, diverses actions doivent être prises avant et après l'entrée en vigueur de cet arrêté. La présente fiche concerne les actions à prendre en 2013.

### RÉSULTAT/DELIVRABLE 2013

Outre la formation du personnel sur les modifications apportées à l'arrêté royal, un mailing sera envoyé aux différents clients leur expliquant l'impact des modifications sur leur réseau et leurs redevances. Ce courrier leur proposera une solution pour optimiser l'usage des fréquences/réseaux pour ne pas payer plus à partir de 2014.

Prestations à fournir:

1. Établissement du courrier d'information;
2. Planning des mises à jour;
3. Expédition aux différents utilisateurs;
4. Modification des dossiers sur base des réponses récoltées.

### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### Automatisation

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **EA-AE/2/2013/01 : Automatisation de certaines fonctionnalités du STTS (système de traitement des tarifs téléphoniques sociaux)**

#### DESCRIPTION DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

En matière de tarifs sociaux, l'efficacité administrative serait améliorée en diminuant le nombre de dossiers à traiter « manuellement » par l'IBPT.

En effet, à la demande des opérateurs, l'IBPT examine environ 30 000 dossiers par an afin de vérifier si une personne sollicitant un tarif social remplit les conditions pour bénéficier du droit. Actuellement, dans 70% des dossiers de demande de tarifs sociaux, l'application informatique STTS n'est pas en mesure d'indiquer avec certitude si le demandeur répond aux conditions pour obtenir un tarif social.

Sur la base d'une enquête réalisée en interne en septembre 2010, l'IBPT a pu identifier la nature des informations manquantes impliquant que les demandes doivent faire l'objet d'un traitement via une procédure « papier » (envoi d'un courrier par l'IBPT aux demandeurs pour solliciter certaines attestations, réception et analyse des réponses, indication de l'acceptation ou du refus d'octroi du droit, etc.). Cette situation peut être résumée dans le tableau repris ci-dessous.

<b>Informations manquantes dans les dossiers faisant l'objet d'un traitement « papier »</b>	En % des dossiers qui nécessitent un courrier « papier »	En % de l'ensemble des dossiers traités
---------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-----------------------------------------

Type d'informations manquantes		
Revenu uniquement	43%	30%
Handicap uniquement	13%	9%
Revenu et handicap uniquement	37%	26%
Autres	7%	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>70%</b>

Les Comités sectoriels visant à assurer la protection de la vie privée ont autorisé l'IBPT à accéder aux données « revenus » gérées par le SPF « Finances » (autorisation du 5 avril 2011) et aux informations quant au degré de handicap collectées principalement par la Direction générale des personnes handicapées (autorisation du 12 mai 2011).

Suite à l'enquête menée en 2010 et aux autorisations obtenues en mai 2012, l'IBPT a demandé aux institutions qui gèrent la base de donnée STTS un plan afin d'augmenter son degré d'automatisation. La réalisation de ce projet implique également la fourniture de prestations par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS) qui gère l'accès aux banques de données des différents organismes de sécurité sociale.

En l'absence de garanties quant aux possibilités de financer ce projet, le plan d'automatisation a dû cependant être « gelé » jusqu'à la mi-2012.

L'objectif du présent projet consiste dès lors en :

1. La réalisation de l'étude de faisabilité visant à apprécier, notamment en raison du nombre élevé de banques de données à consulter au sein des organismes de sécurité sociale, les temps de réponse de l'application ;
2. Le développement et la mise en production des principes retenus lors de l'étude de faisabilité.

La mission résulte de l'article 22, §2, de l'annexe à la LCE ;

### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Les étapes liées à la réalisation de ce projet « Automatisation de l'octroi des tarifs sociaux » sont pour 2013 :

1. l'approbation de l'étude de faisabilité ;
2. Le développement et la mise en production des principes contenus dans l'étude de faisabilité.

Le timing et la réalisation du projet dépendent de plusieurs facteurs clés de succès, dont le degré de priorité dans l'inscription du projet dans des plannings IT d'autres instances comme la BCSS, le SPF Finances ou la DGPH.

### RESSOURCES POUR 2013

L'IBPT dispose du budget nécessaire pour réaliser ce projet pour autant que les dispositions de l'article 30 de la loi IBPT relative au financement de l'Institut puissent être appliquées.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Automatisation</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>EA-AE/2/2013/02: FRELIC</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>Les règles d'application dans le secteur des radiocommunications ont été fondamentalement modifiées (articles 14, 18 et 43 de la LCE et arrêté d'exécution du 18 décembre 2009), nécessitant ainsi une révision approfondie du logiciel utilisé. De plus, le programme actuel présente un certain nombre d'imperfections (tant au niveau des fonctions que de la convivialité) et la technologie du logiciel actuel est dépassée. À long terme, cette situation pourrait créer un risque réel de défaillances susceptibles d'entraîner de gros problèmes pour les services opérationnels de l'IBPT.</p> <p>Le projet FRELIC a été défini comme priorité pour y remédier. Afin d'assurer la continuité du fonctionnement à court et moyen terme, il est défini un premier axe visant à apporter les adaptations nécessaires au logiciel existant.</p> <p>Dans le cadre du second axe, une équipe de projet a été créée au sein de l'IBPT dans le but de procéder à une analyse exhaustive des processus business de bout-en-bout ainsi que de la portée. Sur la base de celle-ci, un business blueprint complet ainsi qu'un plan de projet sera élaboré.</p> <p>Cela permettra au Conseil de prendre une décision informée début 2013 sur la réalisation de ce projet en interne ou en sous-traitance.</p> <p>Les objectifs pour 2013 dépendent dès lors de la décision finale.</p> <p>En cas de développement en interne, les ressources déjà présentes seront immédiatement réattribuées, quittant le premier axe, et le plan de projet défini sera mis immédiatement à exécution.</p> <p>En cas de développement en externe, un cahier des charges sera établi sur la base du business blueprint et un budget sera alors demandé pour celui-ci. Dans ce cas, il est peu probable que l'exécution du projet se fera encore en 2013.</p>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suivi continu des 'incident tickets' (processus continu en 2012) et poursuite du traitement des demandes de modifications du logiciel actuel.</li> <li>2. Réception du business process, de la portée, du business blueprint et du plan de projet (début 2013);</li> <li>3. Obtention d'une décision du Conseil concernant la marche à suivre;</li> <li>4. Recrutement d'un chef de projet externe (e-gov);</li> <li>5. Dans le cas d'un développement en interne: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Initiation du projet et établissement des structures de développement;</li> <li>b. Début de la première phase du projet.</li> </ol> </li> <li>6. Dans le cas d'un développement en externe: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rédaction du cahier des charges;</li> <li>b. Obtention d'une approbation budgétaire;</li> </ol> </li> </ol>

- c. Lancement de la procédure et traitement des offres;
- d. Avant fin 2013: choix du fournisseur.

### RESSOURCES POUR 2013

Un budget est prévu pour le recrutement d'un chef de projet à temps plein. Aucun budget n'est prévu pour le développement en externe étant donné que ces travaux n'auront un impact budgétaire qu'après la sélection du fournisseur en 2013.

## 2.6 Contrôles ciblés

Des contrôles sont nécessaires pour vérifier si la régulation est effectivement appliquée, si les intérêts des consommateurs sont défendus, si les ressources rares sont utilisées de manière efficace et effective et si les obligations de service universel sont remplies. Un contrôle est donc indispensable à l'exécution correcte de ces quatre axes stratégiques. Ces actions de contrôle visent également à structurer le comportement des acteurs du marché en exerçant un effet de dissuasion. L'IBPT ne dispose pas de suffisamment de moyens pour exercer une surveillance en permanence sur toutes les obligations auxquelles les acteurs du marché sont soumis. Il n'empêche que selon le Plan stratégique, il est possible, en exerçant des contrôles ciblés et en appliquant des sanctions en cas de non-respect, de mettre en œuvre un meilleur respect des obligations.

Ci-dessous sont reprises 2 fiches portant sur le contrôle des obligations des opérateurs. Ensuite, 4 fiches décrivent les contrôles visant à protéger les consommateurs et 1 fiche qui relève du sous-axe stratégique level playing field.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Respect des obligations</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>CC-GC/1/2013/01: Poste – Contrôle des opérateurs postaux</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>Après la grande campagne d'information et de sensibilisation menée en 2011 concernant les obligations des opérateurs postaux et les contrôles qui ont suivi, l'IBPT a publié en 2012 un rapport sur les contrôles réalisés et a poursuivi ses actions de contrôle.</p> <p>D'une part, les opérateurs qui ne remplissaient pas totalement leurs obligations légales en 2011 ont été bénéficié d'un encadrement dans le but d'adapter leurs activités en vue d'agir en conformité avec la législation. Les opérateurs qui refusaient manifestement de coopérer se sont vus adresser une notification des griefs. D'autre part, un nouveau groupe de prestataires postaux qui n'avaient pas reçu de courrier en 2011 dans le cadre d'un contrôle, a été soumis à une analyse de leurs activités à la lumière de l'article 148bis, § 4, de la Loi postale.</p> <p>En 2013, les opérations de contrôle menées par l'IBPT en 2012 feront l'objet d'un rapport et l'IBPT mènera de nouvelles opérations de contrôle, qui feront l'objet d'un rapport en 2014.</p> <p>Une collaboration étroite est nécessaire avec le Service de médiation, le Comité consultatif pour les services postaux (et plus particulièrement le groupe de travail « Opérateurs » créé au sein du Comité consultatif) et le secteur.</p> <p>La base légale de ce projet est l'article 148bis, §4, de la loi postale.</p>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
<p>Ce projet se déroule en plusieurs phases:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. un rapport contiendra le compte-rendu des opérations de contrôle menées.</li><li>2. suite aux actions de contrôle lancées en 2012, des procédures d'infraction ont été engagées à l'encontre des prestataires de services postaux pour défaut de communication d'informations ou pour non-respect des obligations contrôlées.</li><li>3. l'IBPT mènera de nouvelles opérations de contrôle en 2013, qui feront l'objet d'un rapport en 2014.</li></ol>

Le timing et la réalisation du projet dépendent de la bonne collaboration entre les entreprises postales et l'IBPT.

#### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

##### **Protection de l'utilisateur**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

##### **CC-GC/2/2013/01: Analyse du roaming transfrontalier**

#### DESCRIPTION

Aux abords d'une frontière avec l'un de nos pays voisins, il se peut qu'un téléphone mobile se connecte au réseau d'un opérateur étranger. Cela peut arriver, même sans avoir franchi la frontière ! Les communications sont alors facturées en roaming international selon l'Eurotarif et non selon le tarif national de votre propre opérateur.

La présente analyse a pour objectif de caractériser ce « roaming transfrontalier » sur notre territoire et d'identifier les lieux où la (trop) forte présence des opérateurs étrangers pourrait poser un éventuel problème.

#### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

1. Mise au point d'une méthodologie de mesures. (Q1 2013)
2. Réalisation d'une campagne de mesure dans un ou plusieurs zones frontalières. (Q2 2013)
3. Extraction des données et représentation cartographique des résultats. (Q2 2013)
4. Remise d'une étude sur la situation belge en matière de roaming transfrontalier. (Q3 2013)

#### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

##### **Protection de l'utilisateur**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

##### **CC-GC/2/2013/02 : Automatisation des contrôles sur le terrain.**

#### DESCRIPTION

Dans un souci perpétuel d'offrir un service de qualité, le Pôle Contrôle de l'IBPT a le projet d'améliorer ses interventions sur le terrain grâce à l'utilisation d'appareils mobiles de dernière génération. Il s'agit essentiellement d'assurer une automatisation des processus de contrôle, d'acquisition des données et de suivi de dossiers.

La première étape consiste en le développement en interne d'applications mobiles. Ces applications mobiles seront personnalisées et adaptées aux besoins particuliers de nos agents.

#### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

1. Développement d'une application « formulaire » ; (Q3 2012)
2. Développement d'une application « monitoring 3G » ; (Q3 2012)
3. Développement d'une application « contrôle des licences ». (Q2 2013)

#### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

##### **Protection de l'utilisateur**

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

##### **CC-GC/2/2013/03 : Contrôle du spectre - Contrôles préventifs**

#### DESCRIPTION DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

L'une des missions de base de l'IBPT est le contrôle de la bonne utilisation du spectre radioélectrique. L'Institut veille dès lors à ce que les utilisateurs d'ondes respectent les autorisations qui leur ont été accordées.

Le Service National du Contrôle du Spectre (NCS) contrôle de façon quasi systématique les réseaux de radiocommunications qui font l'objet d'une autorisation de l'IBPT. Ces contrôles préventifs permettent de s'assurer que les spécifications techniques des équipements qui sont ou vont être mis en service correspondent à ce qu'a prévu la planification de ce réseau, planification qui tient compte des éléments radioélectriques déjà existants dans l'environnement du nouveau réseau. Ainsi la coexistence de tous ces systèmes est garantie et les risques de perturbations sont grandement diminués. Cela permet également de réduire la prolifération des émetteurs-récepteurs illégaux.

Le NCS est également présent à diverses manifestations où un grand nombre d'utilisateurs de fréquences radio sont présents, afin de veiller au respect des licences.

#### RÉSULTAT, LIVRABLE ET CALENDRIER

1. Contrôle de 300 réseaux n'ayant pas été contrôlés dans les 5 dernières années. (Q1 à Q3 2012)
2. Campagne de contrôle des réseaux utilisés par les radioamateurs. (Q1 à Q3 2012)
3. Contrôle de 50 grands événements. (Q1 à Q3 2012)

#### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Protection de l'utilisateur</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>CC-GC/2/2013/04 - Validation de la méthode de mesure dans la bande « radar 2,6 GHz »</b>
<b>DESCRIPTION</b>
<p>Lors de l'ouverture de la bande 2,6 GHz, il s'est avéré qu'il pourrait y avoir des problèmes d'interférence éventuels avec les radars dans la bande supérieure. Afin d'éviter ces interférences, les limitations actuelles sont d'une part d'application aux caractéristiques d'émission des équipements radar et de nouvelles limitations sont d'autre part imposées aux équipements 4G.</p> <p>Ces limitations ont également vu le jour grâce à des mesures spécialisées, qui ont été effectuées par une firme externe.</p> <p>Lors de la mise en service des réseaux 4G, il sera nécessaire de pouvoir vérifier si tant les équipements radar que les équipements 4G sont et resteront conformes à ces limitations.</p> <p>L'année dernière, l'IBPT a développé une procédure de mesure pour effectuer ces tests. Il y a lieu aujourd'hui de valider cette méthode en situation réelle et d'y apporter d'éventuelles améliorations.</p>
<b>RÉSULTAT/LIVRABLE 2013</b>
Évaluation de la méthode proposée et comparaison vis-à-vis des résultats de l'étude de la firme externe. (Q2 2013)
<b>RESSOURCES POUR 2013</b>
Pas de budget externe nécessaire.

<b>Protection de l'utilisateur</b>
<b>AUTRES ACTIVITÉS – CONTRÔLE AD HOC DES OPÉRATEURS</b>
<b>Contrôles ad-hoc des opérateurs en matière de protection des consommateurs</b>
<p>Sur la base de plaintes déposées par des consommateurs auprès de l'IBPT ou du Service de médiation pour les télécommunications, ou de sa propre initiative, l'IBPT contrôle, en vertu de l'article 14, §1er, 3°, de la loi sur le statut IBPT, les pratiques des opérateurs (ou d'autres personnes soumises aux lois, règlements et décisions prises en vertu de la LCE) à l'égard des consommateurs, notamment pour ce qui concerne les relations contractuelles (articles 108 et suivants de la LCE).</p> <p>Ces contrôles ad hoc sont réalisés sur la base de cas précis et donc ouverts et clôturés en fonction des spécificités de chaque dossier (notamment la nature de l'infraction éventuellement constatée et l'atteinte aux intérêts des consommateurs). Suivant les circonstances, des amendes pourront également être imposées en 2013.</p>

Ces contrôles permettent non seulement de vérifier que les obligations légales sont respectées mais signalent sans ambiguïté aux acteurs du marché qu'ils ont intérêt à se conformer au prescrit légal. La réalisation de ces contrôles et le fait de mener éventuellement les procédures jusqu'à la sanction aident les opérateurs à prendre davantage conscience de leurs obligations légales; cela a également un effet dissuasif sur la poursuite de certaines pratiques. Les consommateurs se sentent dès lors mieux protégés.

Dans le cadre de cette mission, l'IBPT interagit avec le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, le Service de médiation pour les télécommunications, les associations de protection des consommateurs et les opérateurs.

Ce travail permet d'établir une pratique et une jurisprudence administratives propres à l'IBPT concernant le respect des obligations légales en matière de protection des consommateurs. Cette pratique et cette jurisprudence administratives ainsi que les attentes de l'IBPT sont ensuite diffusées auprès du grand public.

Le processus suivi par l'IBPT comporte plusieurs volets:

1. l'établissement de rapports de contrôle (ad hoc);
2. si nécessaire, l'ouverture de procédures d'infraction conformément à l'article 21 de la loi sur le statut IBPT;
3. si nécessaire, l'imposition d'amendes administratives;
4. la communication au public des résultats des contrôles ad hoc;
5. dans la mesure où cela s'avérerait nécessaire et utile, l'IBPT peut adresser des recommandations au ministre.

La quantité de contrôles dépend des plaintes déposées, des dossiers transmis (notamment par le Service de médiation pour les télécommunications) et de leur nature. Suivant le moment où la procédure spécifique est lancée, les dossiers pourront être clôturés et les résultats des contrôles et/ou des attentes de l'IBPT pourront être communiqués ou non en 2013.

La collaboration avec le Service de médiation pour les télécommunications est un facteur de succès clé pour compléter les dossiers. De plus, certains contrôles s'effectuent (en collaboration) avec le SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, la Commission d'éthique pour les télécommunications ou les régulateurs communautaires.

## PRIORITÉ STRATÉGIQUE

### Level Playing Field

### AUTRES ACTIVITÉS

## Surveillance du marché en matière d'équipements hertziens et d'équipements terminaux de télécommunications

L'IBPT est responsable de la surveillance du marché en matière d'équipements hertziens et d'équipements terminaux de télécommunications (équipements R&TTE). Il procède par conséquent tant à des contrôles préventifs que spontanés. Lorsque c'est nécessaire, un procès-verbal est dressé et les mesures appropriées sont prises.

Les contrôles visent à atteindre les objectifs suivants:

- Garantir que seuls des équipements sûrs soient mis sur le marché. Les appareils conformes doivent répondre aux exigences essentielles en matière de sécurité.
- Veiller à ce que les appareils qui sont mis sur le marché ne causent pas de brouillages et soient suffisamment insensibles aux brouillages causés par d'autres appareils.
- Vérifier que les appareils qui sont mis sur le marché utilisent le spectre (de fréquences) attribué pour leur usage. Le spectre des fréquences est en effet une ressource rare et l'utilisation de fréquences non autorisées peut empêcher d'autres services de fonctionner correctement.
- Garantir une concurrence équitable. Les produits non conformes peuvent être mis sur le marché à moindre coût étant donné que le processus de production ne doit pas tenir compte des procédures et marquages obligatoires.

L'évolution européenne, tant en matière de législation que de coopération entre les Etats membres européens, est également suivie de près. Etant donné qu'il s'agit ici d'une tâche opérationnelle qui est imposée sur la base de la réglementation européenne, il est très difficile de se fixer un résultat à atteindre.

Il convient toujours de mettre en balance d'une part le contrôle strict et approfondi (qui nécessite des effectifs et des moyens importants) et d'autre part la présence visible sur le marché de sorte que les acteurs aient le sentiment qu'il est préférable qu'ils respectent leurs obligations.

Les objectifs suivants sont visés:

1. Contrôle de 250 magasins;
2. Contrôle de 30 titulaires d'une autorisation de détention générale;
3. Visite de 10 bourses afin d'informer les exposants de la législation en vigueur;
4. L'envoi de la notification de saisie de colis postaux dans le cadre des dossiers de douane devrait être fait dans les 5 jours qui suivent la visite à la douane.

## 2.7 Dialogue et communication

Il est important que les actions d'un régulateur soient bien comprises par les parties prenantes. Pour garantir cette compréhension, l'IBPT prévoit dans le Plan stratégique un dialogue plus intensif et une bonne communication avec les parties prenantes.

<b>PRIORITÉ STRATÉGIQUE</b>
<b>Dialogue et communication</b>
<b>NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL</b>
<b>DC-DC/2/2013/01: Publication des chiffres-clés du secteur des communications électroniques 2012</b>
<b>DC-DC/2/2013/02: Présentation visuelle interactive des chiffres-clés du secteur des communications électroniques 2012</b>
<b>DESCRIPTION</b>
DC01: Chaque année, l'IBPT publie le document « situation économique du secteur des communications électroniques » dressant un aperçu des principales données et tendances dans le secteur des communications électroniques belge. Une version actualisée de ce document comprendra les statistiques et l'analyse du secteur des communications électroniques en 2012. DC02: Pour rendre les données compilées par l'IBPT concernant le marché des communications

électroniques en 2012 plus attractives pour les « parties prenantes », les données sont présentées au moyen d'une présentation interactive claire via le programme Xcelsius engage de SAP.

Pour pouvoir réaliser avec succès cet objectif, les variables suivantes sont d'une importance capitale:

1. Le pourcentage de réponses: une condition pour la représentativité des résultats est la disponibilité des données des opérateurs de télécommunications sélectionnés par l'IBPT sur la base de son expérience dans le secteur des communications électroniques. Pour cette raison, l'IBPT demande que chaque opérateur sélectionné participe à la compilation des données.
2. Le délai de réponse: Pour que le délai de production entre la date de réponse des statistiques et la publication de celles-ci soit le plus court possible, les données doivent être fournies à temps, en respectant les délais fixés par l'IBPT.
3. La qualité de la réponse: Afin que les statistiques soient utilisables, elles doivent être complètes et cohérentes. L'exhaustivité implique qu'il soit répondu à tous les indicateurs statistiques demandés par l'IBPT, pour autant qu'ils soient pertinents pour l'entreprise. La cohérence implique d'une part une validation des relations logiques entre les différents indicateurs et d'autre part une comparaison avec les données issues d'enquêtes précédentes ou de données provenant d'autres sources, telles que des rapports annuels. Les différences éventuelles doivent être bien documentées.

#### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

DC01: Publication du document « Situation économique du secteur des communications électroniques ».

DC02: Publication de la présentation interactive Xcelsius.

#### RESSOURCES POUR 2013

Pas de budget externe nécessaire.

#### PRIORITÉ STRATÉGIQUE

#### Éducation et information

#### NOM DE L'OBJECTIF OPÉRATIONNEL

#### **DCDC-DC/2/2013/03: Poste - Publication d'un observatoire du secteur postal 2012**

#### DESCRIPTION

La surveillance du marché est un élément important pour le développement du marché postal. Un observatoire du secteur postal est lancé en vue de garantir le plus de transparence possible, d'approfondir la connaissance du marché, d'observer les tendances et en vue d'un benchmarking européen. D'autre part, il s'agit là d'un instrument permettant à l'IBPT de constater comment le marché évolue avant et après son ouverture et d'identifier d'éventuels problèmes.

Une nouvelle enquête sera lancée. Elle portera sur les besoins des utilisateurs en matière de service universel, tant pour les clients professionnels que pour les petits utilisateurs.

Ce projet implique de nombreuses interactions avec plusieurs parties prenantes: les opérateurs,

le médiateur, Eurostat, l'ERGP (Groupe européen des régulateurs postaux) et la Commission européenne. La base légale de ce projet est l'article 14 de la loi sur le statut de l'IBPT.

#### RÉSULTAT/LIVRABLE 2013

Les indicateurs feront l'objet d'une publication sous la forme d'un rapport annuel du Conseil relatif au secteur postal. La publication des données pour l'année 2012 est prévue pour 2013. Les résultats de l'enquête « Consommateurs » seront inclus dans ce rapport.

#### RESSOURCES POUR 2013

Budget pour consultance externe.

## 2.8 Culture

Lors de la rédaction du plan stratégique de l'IBPT, il a été mûrement réfléchi à la vision, la mission et aux valeurs de l'organisation. Un tel exercice attire l'attention sur l'environnement dynamique dans lequel évolue l'IBPT, principalement sous l'impulsion du cadre réglementaire. À l'instar de ses homologues à l'étranger, l'IBPT doit s'adapter en tenant compte des attentes des parties prenantes.

En 2013, l'IBPT veut fournir un effort spécifique concernant certains aspects de la culture de l'organisation, à savoir l'orientation sur le résultat, le sens des responsabilités et la coordination en recrutant un business process analyst qui procèdera à une analyse et réalisera une présentation schématique des processus internes et externes et pourra formuler des propositions d'amélioration sur la base de cette analyse. Une formation contrôle interne sera prévue de sorte que le contrôle interne puisse ensuite être appliqué de manière plus structurée. L'IBPT veut également faire un effort pour préparer l'introduction d'un audit interne dans le futur. En vue d'un contrôle rapide des comptes annuels et d'un avis concernant le passage à un certain nombre de nouvelles règles comptables qui seront d'application à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014, il sera fait appel en 2013 à un réviseur d'entreprises.

### 3. Activités internationales

Le cadre général de la régulation des communications électroniques et, de plus en plus, également celui des services postaux est déterminé au niveau européen par des décisions, des directives, des recommandations, etc. L'IRG/ORECE et l'ERGP demandent une participation importante à l'IBPT, en tant que régulateur, étant donné que les activités aux différents niveaux de ces autorités réglementaires européennes ont un impact considérable sur l'élaboration de la politique au niveau européen. La participation de l'IBPT doit attirer l'attention sur les conditions nationales spécifiques. Ci-dessous figure une brève énumération des objectifs des organisations auxquelles l'IBPT participe en tant que régulateur d'une part et représentant de l'Etat belge d'autre part.

#### 3.1 Activités internationales de l'IBPT en tant que régulateur

##### 3.1.1 IRG/ORECE

Les objectifs de l'IRG sont la promotion de:

1. la collaboration, l'assistance mutuelle et l'échange d'informations entre les ARN;
2. l'exécution et l'application cohérente du cadre réglementaire européen pour les réseaux et services de communications électroniques;
3. l'élaboration de « Best practices » en matière de régulation dans le secteur des communications électroniques;
4. une concurrence durable et effective au niveau de l'offre de réseaux et services de communications électroniques en Europe;
5. le développement du marché intérieur européen des communications électroniques;
6. les intérêts des citoyens des États membres européens.

Afin d'atteindre ses objectifs, l'IRG entreprend les démarches suivantes:

1. proposer un forum de discussion et d'échange d'idées et d'expertise entre ses membres et d'autres experts du secteur;
2. encourager l'application cohérente du cadre réglementaire européen des réseaux et services de communications électroniques dans tous les États membres, ainsi que le développement et la consolidation du marché interne des réseaux et services de communications électroniques en Europe;
3. préparer et publier des documents, rapports, présentations, analyses et autres études concernant les évolutions du secteur, la réglementation et les stratégies;
4. surveiller l'application des avis communs par les ARN afin de promouvoir la transparence et assurer l'efficacité de l'encadrement et le développement permanent des « Best practices » en matière de régulation »;
5. développer, préparer et/ou contribuer aux documents, rapports, analyses et études;
6. organiser un dialogue ouvert entre les membres, les acteurs du marché et les consommateurs.

Les objectifs de l'ORECE:

1. encourager la collaboration entre les ARN;
2. encourager la collaboration entre les ARN et la Commission;
3. conseiller la Commission, et sur demande, le Parlement européen et le Conseil;
4. développer et diffuser des Best practices en matière de régulation;
5. l'approbation et l'exécution du programme de travail à l'aide de groupes de travail européens permanents;

6. sur demande, fournir une assistance en matière de régulation des ARN;
7. émettre un avis sur les projets de décision, les recommandations et les directives de la CE;
8. émettre des avis sur les projets de décision des ARN (article 7 et 7a);
9. émettre un avis sur la procédure de notification (article 7 ter);
10. être consulté sur les projets de recommandation concernant les marchés de produits et de services pertinents;
11. émettre un avis sur les projets de décision concernant la détermination des marchés transnationaux;
12. assister, à leur demande, les autorités réglementaires nationales dans le cadre des analyses de marché;
13. émettre des avis sur les projets de décision et de recommandations en matière d'harmonisation (article 19);
14. régler des litiges transfrontaliers;
15. émettre des avis sur les projets de décision en vue d'approuver ou d'éviter qu'une ARN ne doive prendre des mesures exceptionnelles (entre autres la séparation fonctionnelle);
16. projet de mesures concernant l'accès effectif au numéro d'alerte 112;
17. projet de mesures concernant l'exécution effective de la numérotation de la série 116;
18. assister la Commission dans l'élaboration de la liste minimum de services standard pour l'accès dégroupé;
19. assister les ARN, à leur demande, en matière de fraude et de numérotation;
20. émettre des avis axés sur les services commerciaux transfrontaliers;
21. rapport annuel sur les développements dans le secteur des communications électroniques.

La participation est liée aux 4 assemblées ordinaires prévues par an (une par trimestre). Les livrables sont décrits dans le plan opérationnel annuel de l'IRG/ORECE et les 'project requirement documents' par groupe de travail européen.

En 2013, l'ORECE suivra les nouvelles Recommandations de la Commission européenne, notamment en ce qui concerne la neutralité du réseau, recommandations qui auront certainement un impact sur le fonctionnement de l'IBPT.

### 3.1.2 ERGP

L'ERGP fait office d'organe de délibération, de discussion et d'avis à la Commission européenne dans le domaine des services postaux. L'ERGP doit organiser la concertation, la coordination et la collaboration entre les ARN indépendants dans les États membres, et entre ces autorités et la Commission européenne, en vue de consolider le marché interne des services postaux et de veiller à une application cohérente dans tous les États membres de la Directive 97/67/CE.

Le groupe a pour tâches principales:

1. la consolidation du marché interne des services postaux;
2. conseiller et assister la Commission concernant toutes les matières liées aux services postaux;
3. conseiller et assister la Commission concernant le développement du marché interne des services postaux et l'application cohérente dans tous les États membres du cadre réglementaire des services postaux;
4. en concertation avec la Commission, consulter en détail et à un stade précoce les acteurs du marché, les consommateurs et les utilisateurs finals.

La participation est liée aux 2 assemblées ordinaires prévues du CN par an (une par semestre) et l'assemblée plénière annuelle. Les livrables sont décrits dans le plan opérationnel annuel et les 'project requirement documents' par tâche ou sous-groupe.

Le programme annuel de l'ERGP est soumis au secteur par le biais d'une consultation publique. Une fois que le programme de travail a été approuvé par les dirigeants des autorités réglementaires nationales, le programme de travail est exécuté par les 5 groupes de travail de l'ERGP. Le groupe de travail « End-user satisfaction and monitoring of market outcomes » est dirigé par l'IBPT, conjointement avec le régulateur portugais, ICP-ANACOM.

Les travaux des groupes de travail sont coordonnés par le président de l'ERGP. En 2013, c'est l'IBPT qui préside l'ERGP. Le président de l'ERGP est chargé de la coordination de tous les travaux de l'ERGP. Cette coordination se fait notamment au cours de deux réunions de coordination (réunion réseau contact) avec tous les membres de l'ERGP ainsi que via des réunions de travail avec les présidents des 5 groupes de travail. Enfin, les différents livrables ERGP seront approuvés au cours d'une réunion plénière à Bruxelles.

## **3.2 Activités internationales de l'IBPT en tant que représentant de l'Etat belge**

### **3.2.1 UPU**

L'IBPT représentera la Belgique au Conseil d'administration de l'Union postale universelle comme observateur. Suite au Congrès de Doha qui s'est tenu du 25 septembre au 15 octobre 2012, l'IBPT se focalisera sur le développement de la régulation postale au sein de l'UPU et sur la préparation du projet de loi portant assentiment de la Belgique aux Actes du Congrès de Doha.

L'IBPT participera aux travaux du CERP en veillant à assurer une bonne coordination entre les membres et le respect de l'acquis communautaire.

### **3.2.2 RSC/RSPG/ITU/ETSI**

Les activités internationales en matière de spectre radioélectrique constituent une part importante de la tâche du Pool Attributions. Le spectre radioélectrique et les matières qui s'y rapportent dépassent par leur nature les frontières nationales. Cet aspect est encore renforcé par l'aspiration à une utilisation harmonisée du spectre au sein de l'Europe.

Dans le cadre de l'Union européenne, le Pool Attributions participe aux réunions et aux activités du Comité pour le Spectre radioélectrique (CSR) et du Groupe pour la politique en matière de spectre radioélectrique (GPSR) au sein de la DG Connect de la Commission européenne. Le CSR est organisé quatre fois par an (à Bruxelles dans les locaux de la Commission européenne), alors que l'assemblée plénière du GPSR se réunit trois fois par an. Le GPSR compte cette année au total 6 groupes de travail que l'IBPT suit aussi activement:

1. un groupe de travail sur le spectre pour la large bande sans fil;
2. un groupe de travail sur l'utilisation partagée du spectre;
3. un groupe de travail pour la préparation de la Conférence mondiale des radiocommunications CMR-15;
4. Un groupe de travail sur la gestion des interférences;
5. un groupe de travail sur l'assistance UE pour les négociations de coordination bilatérales et;

## 6. un groupe de travail sur une révision de la demande de spectre par secteur.

Les points importants à l'ordre du jour pour 2013 au sein de la CSR sont entre autres la réalisation de l'inventaire sur l'utilisation du spectre, la problématique des fréquences concernant les équipements PMSE (Program Making and special Events) et l'adaptation de la décision pour les équipements à courte portée. Concernant le GPSR, l'IBPT s'investira dans le [plan opérationnel](#) et plus précisément dans les activités liées à la large bande sans fil et l'assistance européenne dans le cadre des négociations de coordination bilatérales. Pour les activités du CSR et du RSPG, une concertation a lieu avec les Communautés vu qu'elles sont compétentes en matière de radiodiffusion.

Au sein de la CEPT, le Pool Attributions participe tant aux réunions plénières de l'Electronic Communications Committee (ECC) qu'aux activités des groupes de travail Frequency Management (FM) et du Conference Preparatory Group (CPG) en préparation de la Conférence mondiale des radiocommunications de l'UIT (CMR-15).

En outre, certaines activités de standardisation sont encore suivies par l'Institut européen des normes de télécommunications (ETSI). L'ETSI organise deux fois par an une réunion générale des membres (en mars et en novembre) déterminant entre autres la politique et la stratégie. Par ailleurs, le Pool Attributions participe également aux réunions du comité technique TC-ERM (ETSI Radio Matters) qui se réunit trois fois par an et développe de nombreuses normes concernant les équipements de radiocommunications qui comportent aussi bien les paramètres essentiels de spectre radioélectrique que les paramètres de compatibilité électromagnétique. Trois réunions ERM sont prévues en 2013.

### 3.2.3 ECC

En 2013, l'IBPT poursuivra la présidence de la Commission Numbering and Networks au sein de l'ECC (Electronic Communications Committee).

La problématique de la numérotation se joue en grande partie au niveau international. Comme prévu dans le cadre réglementaire européen, les instances réglementaires des différents Etats membres européens tels que la Belgique doivent collaborer afin d'harmoniser les numéros mais aussi de faire converger le plus possible l'approche politique. Une politique est également déterminée concernant l'approche numérique pour les nouveaux services innovateurs introduits sur le marché.

Dans le cadre des engagements internationaux conclus, l'un des collaborateurs de l'IBPT a été élu président de la Commission 'Numbering and Networks' de l'ECC (Electronic Communications Committee). Le but de cette fonction est de réaliser le programme de travail adopté par l'ECC.

La mesure dans laquelle les objectifs du programme de travail de l'ECC peuvent être atteints dépend en grande partie des points de vue adoptés par les différents pays et de la mesure dans laquelle il est possible de les faire converger.

## 4. Procédure de conciliation des opérateurs

La procédure de conciliation devant l'IBPT aide les opérateurs à trouver des compromis lorsque ces derniers sont opposés l'un à l'autre dans le cadre d'un litige. Cette procédure favorise la fluidité du fonctionnement du marché grâce à une résolution plus rapide (environ six mois) des litiges entre les acteurs du marché.

Le collège de conciliation se compose de trois membres effectifs, dont un membre du Conseil de l'IBPT et trois membres suppléants. La procédure de conciliation entre opérateurs est déterminée à l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 et est réglée en détail par l'AR du 5 mai 2006 fixant une procédure de conciliation devant l'IBPT.

## 5. Activités horizontales de l'IBPT

### 5.1 Greffe

Le service du greffe comprend le secrétariat du Conseil, qui assiste le Conseil en tant que collègue, et le service de factage, qui traite le courrier entrant et sortant. Le service œuvre pour une simplification et une automatisation au sein de l'axe stratégique « efficacité administrative » du Plan stratégique.

En ce qui concerne l'automatisation, le service du Greffe est notamment responsable de l'optimisation et de l'extension de la gestion électronique des documents et dans ce cadre, le service se charge de proposer, d'encadrer, de tester et d'implémenter les adaptations souhaitées. Cela concerne par exemple la reprise du workflow « décisions par e-mail » dans la gestion électronique des documents mais également la rédaction de « best practices ».

Outre les tâches précitées, le service se charge également de la répartition interne des questions parlementaires, de l'actualisation du site Internet du Conseil, de la préparation et du suivi des séances du Conseil (agenda, documents, procès-verbaux, engagements et communication), de l'organisation de décisions par e-mail et de l'actualisation de diverses listes récapitulatives (notamment les délégations octroyées sur la base de l'article 16, alinéas 2 et 3 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges).

L'objectif du service du greffe est d'être et de rester un instrument de gestion à part entière pour les Membres du Conseil, compte tenu des priorités stratégiques.

### 5.2 Communication

#### 5.2.1 Contacts avec la presse et le site Internet

Dans le cadre de l'axe stratégique « Dialogue et communication », l'IBPT s'efforce de développer une bonne communication avec les parties intéressées, y compris les médias.

Comme annoncé dans le plan stratégique dans ce contexte, l'IBPT travaille à la mise en place d'une cellule de communication. Un porte-parole développe, en concertation avec le Président, une politique de presse active et réactive pour l'IBPT.

Concrètement, cela représente, pour la partie active, la diffusion d'une dizaine de communiqués de presse sur une base annuelle et l'organisation de conférences de presse. En ce qui concerne la partie réactive, toutes les questions de journalistes sont centralisées et reçoivent une réponse: sur une base annuelle, cela représente quelque 250 questions. Dans les deux cas, le but est de mettre en exergue les réalisations de l'IBPT de manière intelligible et accessible.

La cellule fait chaque jour à nouveau office d'interface entre le monde extérieur et les services de l'IBPT; elle répond rapidement aux questions posées par téléphone ou par voie électronique. S'il s'agit de questions plus spécifiques, la cellule les envoie alors aux services et aux gestionnaires de dossiers concernés. À l'instar des autres services horizontaux, toute l'organisation est cliente de la cellule Communication. Par conséquent, la cellule apporte le soutien et communique les informations spécialisées par le biais d'une newsletter interne et de l'Intranet de l'IBPT.

### 5.2.2 Indice des prix pour les télécommunications

Conformément à la réglementation européenne relative à l'indice des prix à la consommation harmonisé<sup>6</sup>, la Direction générale Statistique et Information économique (DGSIE) du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie calcule chaque mois un indice des prix à la consommation par groupe de produits distinct sur le marché résidentiel. Ce calcul comprend également les télécommunications.

Le Vice-Premier ministre de l'Economie, M. Vande Lanotte, souhaite maintenant réformer l'indice des prix pour les télécommunications. Cette réforme vise tout d'abord à aligner et améliorer la méthodologie des indices déjà existants de (1) la téléphonie fixe, (2) la téléphonie mobile et (3) l'Internet. L'objectif est de développer des indices de référence qui permettent de mesurer à temps et avec précision l'évolution des prix des services de télécommunication.

Pour le calcul concret de l'indice des prix réformé, le ministre souhaite faire appel à l'IBPT. Cela implique de demander chaque mois en 2013 l'ARPU/APPM (chiffre d'affaires et volume) par produit de télécommunication distinct vendu sur le marché résidentiel pour les plus grands opérateurs. A titre de garantie pour la vérification de l'évolution des prix, les données détaillées par formule tarifaire devront être communiquées à l'IBPT.

## 5.3 Comptabilité et budget

Le Service comptabilité veille à la perception correcte des recettes et au paiement des dépenses après évaluation critique. Le service encode les données de telle sorte qu'elles constituent immédiatement une source d'informations fonctionnelle pour la politique financière de l'IBPT.

Les tâches principales sont:

1. la perception correcte des recettes et le paiement correct des dépenses;
2. la gestion correcte des comptes financiers de l'IBPT, tant sur le plan des recettes que des dépenses;
3. le contrôle comptable des opérations financières, y compris l'utilisation de la caisse;
4. l'établissement des comptes annuels de l'IBPT.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2014, la loi du 22 mai 2003 portant organisation du budget et de la comptabilité de l'Etat fédéral entre en vigueur pour l'IBPT. Cette loi introduit au sein de l'autorité une comptabilité patrimoniale à l'image de celle qui existe pour les entreprises privées, en plus de la comptabilité budgétaire traditionnelle. En 2013, l'IBPT s'y préparera déjà. Il s'agit notamment d'adaptations qui devront être apportées au progiciel comptable AXI.

---

<sup>6</sup> Règlement (CE) n° 2646/98 de la Commission du 9 décembre 1998 établissant les mesures détaillées de mise en application du règlement (CE) n° 2494/95 du Conseil en ce qui concerne les normes minimales pour le traitement des tarifs dans l'indice des prix à la consommation harmonisé. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31998R2646:FR:HTML>

En 2013, l'on continuera à mettre l'accent sur le renforcement de la politique en matière de mauvais payeurs. L'implémentation de la comptabilité dans la gestion électronique des documents est lancée, de même que l'uniformisation de programmes de facturation séparés liés à ces services opérationnels.

La politique budgétaire interne vise d'une part à protéger la structure financière saine nécessaire de l'IBPT et d'autre part, à réaliser le contrôle budgétaire de manière à garantir à tout moment que tous les engagements pris puissent être payés correctement et à pouvoir le cas échéant réaliser de nouvelles priorités avec la souplesse nécessaire. La tâche principale est constituée:

1. du planning budgétaire, le cas échéant également sur un plan pluriannuel;
2. du suivi critique de l'exécution du budget, avec un rôle d'avertisseur;
3. de l'analyse financière critique de projets politiques qui ont une répercussion financière;
4. de l'adaptation des procédures financières internes afin de mieux garantir une exécution correcte.

Le but est d'accroître la transparence de la structure des dépenses et de contribuer au niveau interne à une responsabilisation globale.

#### 5.4 Le Service Traduction

Grâce à sa contribution linguistique indispensable, le service traduction s'efforce de fournir un service de qualité aux clients internes de l'IBPT, qui contribue à renforcer l'image de marque de l'IBPT.

Le service veille à appliquer une politique linguistique uniforme, qui est essentielle à une communication sans faille et efficace avec toutes les parties prenantes.

Le service réalise cette politique linguistique en:

1. traduisant des textes multidisciplinaires en quatre langues: le français, le néerlandais, l'anglais et l'allemand;
2. garantissant le contrôle de la qualité: révision de sites Internet internes et externes (site Internet IBPT, simulateur tarifaire, baromètre des prix, intranet, ...) et de toutes les publications (cela va du courrier, mails ou notes internes aux communiqués de presse, avis, décisions (d'analyse de marché) et consultations, ...);
3. donnant des conseils de nature linguistique (« taaltips » (recommandations linguistiques pour le néerlandais) sur l'intranet de l'IBPT, conseils linguistiques personnalisés par téléphone ou e-mail...).

Dans l'esprit de la responsabilisation accrue confiée au service traduction, le service s'appliquera, en 2013, à utiliser de manière optimale ses moyens actuellement disponibles afin de pouvoir continuer à répondre aux besoins croissants d'un IBPT en perpétuelle évolution.

Le service vise à augmenter son efficacité en suivant constamment l'évolution de la société de l'information en rapide évolution grâce au développement de ses processus opérationnels et de moyens technologiques de pointe. Ainsi, en 2013, le service continuera à veiller à une implémentation correcte et à la poursuite des processus via le nouveau système de gestion électronique des documents et le service tentera de rester à la page pour ce qui est des nouvelles évolutions de son logiciel de traduction assistée par ordinateur, Trados.

## 5.5 IT: Mise à disposition d'outils opérationnels et efficaces

La mission de base du Service IT reste toujours la fourniture d'une assistance par ordinateur 'de bout en bout' pour satisfaire les différents besoins de l'IBPT. Ses principales tâches sont liées aux équipements informatiques, logiciels, gestion des réseaux, développement et mise en production de solutions logicielles, ainsi que la gestion des projets IT.

L'helpdesk IT assiste les utilisateurs dans la résolution de différents problèmes logiciels ou matériels, mais veille aussi à la gestion du réseau, tant en ce qui concerne les serveurs, l'Intranet, les connexions, la protection, les bases de données, que l'entretien des applications existantes.

En 2013, la politique du Service IT sera orientée sur le soutien des projets suivants :

1. la gestion électronique des documents ;
2. le nouveau site Internet ;
3. le simulateur tarifaire ;
4. les développements de la base de données des tarifs sociaux ;
5. le projet FreLic (logiciel de gestion des fréquences-autorisations-comptabilité-contrôle) ;
6. l'audit de composants de sécurité.

## 5.6 Ressources humaines – Personnel - Formation

Les services Ressources humaines/Personnel/Formation ont pour but de soutenir d'un point de vue stratégique la culture et l'efficacité administrative de l'IBPT. Le recrutement, les projets de formation et les évaluations sont autant de moyens d'atteindre ce but. Motiver les collaborateurs de l'IBPT et les encourager à prendre leurs responsabilités dans l'exécution de leurs tâches sont des attitudes qui occupent une place centrale à cet effet et doivent permettre d'atteindre plus facilement les objectifs opérationnels des services pris séparément.

Ces services jouent évidemment aussi un rôle important dans la création d'une culture d'entreprise où les membres du personnel s'approprient les valeurs de l'IBPT et les transmettent dans leurs contacts avec le monde extérieur.

En 2013, les principales activités consistent à:

1. recruter du personnel qualifié supplémentaire afin que l'effectif du personnel soit mieux adapté aux tâches clé à effectuer. A cet effet, 15 emplois exécutifs ont par exemple été convertis en niveaux universitaires, principalement des juristes et des économistes. Les 11 premiers sont actuellement recrutés.
2. La promotion de membres du personnel statutaires de niveau B et C qui ont réussi l'examen de promotion au niveau A. Les deux dernières parties de l'examen, la connaissance des instances européennes et la partie d'évaluation orale, se dérouleront au printemps.
3. L'introduction en pratique d'un système d'évaluation réformé où les membres du personnel auront un entretien de fonctionnement annuel au lieu d'un entretien semestriel. Suite au retard encouru dans l'approbation des modifications de statut de l'IBPT qui constituent la base de ce dossier, l'implémentation pratique est reportée à 2013.  
Cette simplification vise également à améliorer les corrections ciblées via l'évaluation.
4. La modification de l'arrêté ministériel fixant les diplômes ou attestations requis pour pouvoir être nommé dans certains grades à l'IBPT. L'IBPT souhaite profiter de cette

occasion pour adapter la terminologie au décret de Bologne. En particulier lors du recrutement d'ingénieurs civils, la liste actuelle des diplômés ne semblait plus être à jour.

5. L'implémentation du dossier électronique de pension Capelo, dans lequel toutes les données historiques de carrière de tous les membres du personnel statutaires et contractuels sont rassemblées et gérées dans une banque de données centrale. Cette banque de données doit permettre à tous les membres du personnel de s'informer à tout moment de leurs droits à la pension et pas seulement au moment de leur mise à la retraite. Dans le courant de 2013, les données historiques de tous les membres du personnel de l'IBPT seront introduites dans la banque de données centrale.
6. Les formations seront organisées sur la base d'une analyse des besoins des membres du personnel, des services ou de l'IBPT dans son ensemble, et ce, en fonction de leur évolution.

Il s'agit donc de projets transversaux.

## 5.7 Activités du service juridique

Le service juridique joue un rôle important dans la préparation de la réglementation, dans la coordination des litiges et dans le support juridique pour les actes de l'IBPT.

### 5.7.1 Le support juridique des actes de l'IBPT

Le service juridique est un service horizontal, qui apporte son soutien aux autres services de l'IBPT. Le service est en effet associé à l'ensemble du processus décisionnel des projets qui émanent des différents services de l'IBPT, en particulier en ce qui concerne les analyses de marché et l'exécution des décisions. Cette collaboration dans le cadre de l'établissement des décisions en renforce la sécurité juridique.

Le service juridique participe ainsi entre autres, à l'exécution des décisions de la CRC d'ouverture du câble à la concurrence (en collaboration avec les régulateurs de l'audiovisuel: VRM, CSA et Medienrat); à l'exécution des décisions de la CRC de mise en œuvre de la fonctionnalité multicast sur le réseau de Belgacom, afin de permettre aux autres opérateurs de s'en servir pour fournir des signaux de télévision; à l'analyse du marché des lignes louées; à l'analyse du marché de l'accès à la téléphonie fixe.

Le service juridique de l'IBPT fournit également des avis ou remet des analyses de sa propre initiative ou à la demande de différents services. Enfin, le service juridique diffuse de manière proactive des informations juridiques en tenant compte des ouvrages les plus récents en matière de législation, de jurisprudence et de doctrine. Son rôle s'étend à la formation du personnel dans les domaines juridiques relevant de la compétence de l'IBPT.

### 5.7.2 La coordination des litiges

Le service juridique de l'IBPT assure la coordination des recours en justice, par la mise en œuvre d'un processus impliquant d'autres services de l'IBPT ainsi que les avocats de l'IBPT. Ces recours visent principalement les décisions adoptées par l'IBPT. Le cas échéant, il est demandé à l'IBPT d'assurer également la coordination des litiges de l'État belge portant sur les télécommunications ou les services postaux. Selon les procédures, des échanges peuvent également avoir lieu entre l'IBPT et d'autres autorités fédérées, fédérales ou européennes.

L'introduction d'un recours en justice suppose la désignation ponctuelle d'un ou de plusieurs avocats, afin de représenter et défendre l'IBPT durant la procédure devant une juridiction

déterminée (Cour constitutionnelle, Cour de cassation, Cour d'appel, Conseil d'État ou autres juridictions). La désignation s'accompagne de la transmission de l'acte introductif d'instance, lui-même communiqué au service à l'origine de la décision litigieuse pour premiers commentaires. Selon la juridiction saisie, l'introduction d'un recours est soit, accompagnée de la fixation d'une audience introductive d'instance, qui servira essentiellement à fixer un calendrier de procédure, soit suivie de délais légaux qui jalonnent la procédure.

Quelle que soit l'hypothèse, cette première phase est dédiée à la production du dossier administratif de l'IBPT qui réunit l'ensemble des documents qui ont permis à l'autorité de prendre sa décision en connaissance de cause. Avec l'aide du service concerné de l'IBPT qui lui fournit les pièces nécessaires, le service juridique compose le dossier administratif à l'origine de la décision litigieuse en veillant particulièrement au respect des secrets d'affaires des entreprises concernées. Cette phase suppose donc un dialogue entre services et entre le service juridique et les tiers, auteurs de documents potentiellement confidentiels.

Les phases ultérieures, à chaque date fixée, consistent en la rédaction de conclusions ou d'observations. Durant cette phase, le service juridique planifie et coordonne le travail de rédaction des avocats, de fourniture d'informations, de relecture et de correction des actes de procédure. Cette phase implique la fixation de délais pour les avocats ainsi que pour les services impliqués dans le processus à l'origine de la décision contestée. Ces délais jalonnent l'échange de contributions et d'informations. Le service juridique assume au final la communication d'instructions et d'informations aux avocats de l'IBPT de manière à garantir la cohérence des positions de l'IBPT.

Enfin, le service juridique participe à la préparation des plaidoiries et assiste, le cas échéant, les avocats lors de celles-ci.

Les recours qui supposeront une intervention du service juridique en 2013 sont les suivants.

N°	Juridiction	Demandeur(s)	Objet du recours	Action en 2013
1	Cour d'appel de Bruxelles et Cour constitutionnelle.	KPN, Mobistar  (Intervenant : Belgacom)	Recours en annulation de la Décision du Conseil de l'IBPT du 29 juin 2010 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour le marché 7 : terminaison d'appels	Arrêt sur question préjudicielle attendu de la Cour constitutionnelle en 2013. Arrêt définitif de la Cour d'appel de Bruxelles également. Suivi par le service juridique.
2	Tribunal de première instance	Belgacom	Recours visant la Récupération des droits d'autorisation 2 G suite à la modification de l'article 30 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques par la loi du 15 mars 2010	Jugement définitif sera rendu après les arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne et ensuite de la Cour constitutionnelle (point 3). Suivi par

				le service juridique
3	Cour constitutionnelle	Belgacom  (Intervenants : Mobistar et KPN)	Recours contre la modification de l'article 30 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques par la loi du 15 mars 2010	Arrêt de la Cour constitutionnelle attendu en 2013 (après la réponse à la question préjudicielle par la Cour de justice de l'Union européenne). Suivi par le service juridique.
4	Cour d'appel de Bruxelles	AIESH, Brutélé, Tecteo, Coditel (demandeurs et intervenants).  Belgacom (intervenant pour la suspension et demandeur pour l'annulation)  Mobistar et Telenet (intervenants pour la suspension et l'annulation).	Recours en suspension et en annulation des décisions de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire néerlandophone, le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, sur le territoire germanophone et sur le territoire francophone	Conclusions au fond et plaidoiries en 2013. Arrêt sur le fond probablement encore en 2013. Coordonné par le service juridique.
5	Cour d'appel de Bruxelles	Belgacom  (Intervenants: Brutélé, Telenet, Tecteo)	Recours en annulation de la Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés de l'Internet haut débit.	Conclusions et plaidoiries en 2013. Coordonné par le service juridique.
6	Cour d'appel de Bruxelles	Bpost	Recours en annulation de la Décision du Conseil de l'IBPT du 20 juillet 2011 concernant les tarifs conventionnels de bpost pour l'année 2010	Arrêt attendu début janvier 2013. Suivi par le service juridique.
7	Cour d'appel de Bruxelles	Belgacom	Recours en annulation de la Décision du Conseil de l'IBPT du 11 août 2011 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA	Suivi par le service juridique.

			VDSL2/BROTSoLL 2010 (Open Calendar, Certified Technicians et BROBA Ethernet Dedicated VLAN)	
8	Cour d'appel de Bruxelles	Telenet	Recours en annulation contre la décision du Conseil de l'IBPT du 29 novembre 2011 visant l'imposition d'une amende administrative à Telenet pour le non-respect de l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques	Arrêt attendu en 2013. Suivi par le service juridique.

### 5.7.3 Les processus d'achats et de marchés publics

Le service juridique collabore activement avec les services achats et IT sur la mise en place de nouveaux processus opérationnels concernant toutes les dépenses de l'IBPT tombant dans le champ d'application des lois du 24 décembre 1993 et du 7 juin 2006 relatives aux marchés publics.

Ces nouveaux processus permettront une uniformisation des méthodes d'achats ou de demandes de consultance, sur la base des règles en vigueur et avec l'utilisation de modèles adaptés aux besoins de l'IBPT.

Une formation interne de tous les membres de l'IBPT amenés à devoir réaliser ces besoins sera menée en parallèle.

### 5.7.4 La préparation de la réglementation

L'IBPT a été créé sous forme d'un organisme public de type A par la loi du 21 mars 1991 *portant réforme de certaines entreprises publiques économiques*. Sous cet ancien statut, il a été le principal rédacteur des projets de textes réglementaires dans le secteur postal et dans celui des télécommunications. La loi sur le statut IBPT a doté l'IBPT d'une personnalité juridique autonome, distincte de celle de l'État.

Devenu régulateur indépendant en avril 2003, l'IBPT a surtout été chargé par le législateur de veiller au respect de la réglementation sectorielle et de sa mise en œuvre dans les matières relatives aux services postaux et aux télécommunications ainsi que, depuis mars 2007, dans les matières relatives à la radiodiffusion sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Il relève des missions légales de l'IBPT de faire au Ministre en charge des **propositions** de mesures d'exécution – arrêté royal ou ministériel – dans les cas prévus par la loi, bien que cela soit relativement exceptionnel. La loi prévoit en effet plus fréquemment que les mesures d'exécution soient adoptées sur **avis** préalable de l'IBPT, ce qui ne fait pas obstacle à ce qu'un projet réglementaire puisse être joint audit avis, que ce soit d'initiative ou à la demande du ministre. En raison de son expertise, il est d'usage que l'IBPT assiste le ministre dans la préparation de la législation fédérale. Cette tâche comporte également le suivi et l'assistance fournie au ministre dans le cadre des procédures d'infraction européennes relatives au secteur

des postes et des télécommunications. Il est également d'usage que la consultation publique portant sur les projets de réglementation sectorielle soit organisée par l'intermédiaire de l'IBPT.

Dans le domaine des communications électroniques, ces activités de l'IBPT sont, elles aussi, financées par le secteur, conformément aux dispositions européennes. L'article 29 de la LCE prévoit en effet que les redevances administratives perçues par l'IBPT servent notamment à « l'établissement (...) de la législation ».

Il importe de souligner que l'IBPT ne maîtrise pas le calendrier pour l'exécution de ces missions-là. Il est en général déterminé par le ministre, en fonction de priorités politiques. L'IBPT se doit toutefois d'attirer l'attention du ministre sur les mesures réglementaires qui lui permettraient de mieux remplir ses tâches de régulateur indépendant, le cas échéant en lui soumettant une proposition de texte réglementaire. Comme indiqué dans l'introduction, la mention ou non dans les fiches des mesures réglementaires à prendre n'est pas liée à l'importance ou la priorité à donner aux mesures en question.

#### **5.7.5 Relevé des chantiers législatifs en cours**

Le projet de législation nouvelle en cours de traitement a trait à la mise en œuvre d'une directive européenne. De plus, le tableau joint à la section 5 donne un aperçu général des mesures exécutant la législation qui doit encore être adoptée.

##### **5.7.5.1 Directive « Conservation des données » de 2006**

La Directive 2009/64/CE devait être transposée par les États membres pour le 15 septembre 2007 (et pour le 15 mars 2009 en ce qui concerne certains aspects). Les textes (projet de loi et projet d'arrêté royal) ont été préparés par l'IBPT, mais le dossier n'a pas encore pu faire l'objet d'un accord politique.

La Commission européenne a lancé une procédure d'infraction contre la Belgique à ce sujet en septembre 2012.

## 6. Tableau des mesures d'exécution qui doivent encore être adoptées

Le présent tableau reprend une liste non exhaustive des arrêtés royaux ou ministériels à adopter pour le secteur des communications électroniques et le secteur postal. Les priorités seront déterminées par le Ministre de l'Economie.

### Légende:

- la colonne 1 indique l'objet des arrêtés à adopter, répartis en fonction des lois concernées et de la matière;
- la colonne 2 reprend les bases légales qu'exécutent les arrêtés;
- la colonne 3 décrit la mission de l'IBPT (proposition ou avis);
- la colonne 4 reprend la référence aux textes européens (directives ou décisions);
- la colonne 5 énonce les arrêtés nécessitant une délibération du Conseil des ministres.

<b>OBJET DES AR À PRENDRE</b>	<b>BASE LÉGALE</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
<b>INFRASTRUCTURES CRITIQUES</b>	<b>Loi du 1<sup>er</sup> juillet 2011</b>			
AR contenu du plan de sécurité de l'exploitant	13	/	2008/114/C E	
<b>STATUT IBPT</b>	<b>Loi du 17 janvier 2003</b>			
AR échange d'informations (+ extension)	14, § 2, 3 <sup>o</sup>	Avis		
AR prime de réintégration	17, § 4			X
AR règlement intérieur et procédures	22	Avis		X
AR organigramme	26, al. 2	Proposition		
AR statut du personnel	26, al. 3 et 4	Proposition		
AR approbation des frais d'investissement et d'entretien des bases de données	30, § 5	/		X
AR modalités du transfert au SPF Economie	31/1	/		X
<b>ACCÈS AU MARCHÉ</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>

AR transparence coûts et droits	29, § 2	Avis		
AR redevances	30, § 2	Avis		
AR phone shops et sous-traitants	47	Avis		
AR notification de cryptographie	48	Avis		
AR autres activités de comm. électr.	49, § 1 <sup>er</sup>	Avis		X
<b>RÉGULATION ÉCONOM.</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR accord accès ou interconnexion	53	Avis		
AR modèle et méthodologie comptable	66, § 3	Avis		
<b>FRÉQUENCES</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR utilisation de la bande 800 MHz pour la large bande sans fil	18, 20, 30, 39 §2	Avis	243/2012/ UE	X
AR redevance GSMR-Rail	11 Loi du 12 décembre 2006	Avis		X
AR réseaux privés (corrections)	14, 18, 20, 23, 30, 39, 42, 43	Avis		X
AR prescriptions techniques cct utilis <sup>o</sup> radiofréquences non exclus. destinées à signaux radiodiffusion	14, al. 1 <sup>er</sup>	Avis		X
AR prescriptions techniques cct attrib <sup>o</sup> radiofréquences destinées exclus. à signaux radiodiffusion	14, al. 2	Avis		X
AR GSM à bord des avions	18, 39, § 2	Avis	2008/294/C E	X
AR GSM à bord des navires	18, 39, § 2	Avis	2010/166/C E	X
AR restrictions technologiques	18, § 1/1	Avis	2009/140/C	
AR restrictions types de services de communications électroniques	18, § 1/2, al 2	Avis	E 2009/140/C E	
AR spectrum trading: modalités transfert ou location des droits d'utilisation des radiofréquences	19, § 1, al 4	Avis	2009/140/C E	X
AR détermination du droit d'utilisation	19 § 2	Avis		

			2009/140/C E	
AR service radiomaritime: règles générales	39, § 2	Avis		
AR radioamateurs: règles générales	39, § 2	Avis		
AR services mobiles par satellite : règles générales	39, § 2	Avis		
AR stations terriennes de satellites	39, § 2	Avis		
<b>INSTALLATION DE FACILITÉS</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR gestion de base de données partage de sites d'antennes	27, § 3	Avis		
AR utilisation partagée d'autres sites	28, 1°	Avis	2009/140/C E	
AR utilisation partagée du câblage	28, 2°	Avis	2009/140/C E	
<b>EQUIPEMENTS</b>				
AR sur les exigences de base supplémentaires pour les utilisateurs handicapés	32, § 2, 6°	Avis		
<b>NUMÉROTATION</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR fixant les modalités d'obtention et d'exercice des droits d'utilisation de numéros	11, § 1, al. 1 <sup>er</sup>	Avis		
AM définition des catégories de numéros faisant l'objet d'un blocage	120	Avis		
AR modalités de portabilité des numéros	11, § 7, al. 2, 1°-4°	Avis	2009/136/C E	
<b>PROTECTION DES UTILISATEURS FINALS</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR contenu fiche d'informations des op. aux utilisateurs finals	111, § 2, al. 1 <sup>er</sup>	Avis		
AR communication d'informations lorsqu'un utilisateur final change d'opérateur	111/2, § 1, al. 1 <sup>er</sup>	Avis		

AR mécanismes de contrôle des coûts	112	Avis	2009/140/C E	
AR indemnité en cas d'interruption du service	113/2	Proposition		
AR temps d'attente (helpdesk)	116, al. 2	Avis		X
AR temps de réponse	116, al. 3	Avis		X
AM facture impayée	119, § 1 <sup>er</sup>	Avis		
<b>PRIVACY</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR services complémentaires (facilités supplémentaires)	121, § 1, al. 1 <sup>er</sup>	Avis		
AR usage déraisonnable et indemnité	130, § 2, al. 3	Avis		
AR procédures utilisation malveillante d'un service ou d'un réseau de communications électroniques	130, § 6, al. 1 <sup>er</sup>	Avis		
AR modalités de conservation des données d'identification de l'abonné appelant	130, § 6, al. 3	Avis		
AR droit de consultation annuaires et données personnelles	133, § 2, al. 2	Avis		
<b>DATA RETENTION</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR conditions enregistrement et conservation des données par fournisseurs divers et revendeurs	9, § 7, al. 1 <sup>er</sup> et 2	Avis		X
AR conditions de conservation	126	Avis	2006/24/CE	X
<b>INTERCEPTION LEGALE</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR mesures techniques et administratives pour permettre l'identification de l'appelant, repérage, localisation, écoutes, prise de connaissance, enregistrement des communications privées	9, § 7, al. 2	Avis		X
<b>SERVICES D'URGENCE</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR liste des utilisateurs prioritaires dans la levée des	115, al. 1, 1 <sup>o</sup> /1	Avis		

dérangements				
AR conditions et modalités des mesures pour garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence (facultatif)	107, § 1/1, al. 2	Avis		
AM accessibilité par SMS	107, § 2/1, al. 4	Proposition		
AR modalités de fonctionnement du fonds des services d'urgence	107/1, § 5, al. 6	/		X
AR paramètres sur base desquels les coûts sont calculés	107/1, § 5, al. 6	/		X
AR règles du remboursement d'une éventuelle surcompensation	107/1, § 5, al. 6	/		X
<b>SECURITE DES RESEAUX ET SERVICES (dont SITUATIONS DE CRISE)</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR réquisitions pour sécurité ou santé, ordre public ou défense: interdiction	4, § 1, al. 1	/		X
AR réquisitions pour sécurité ou santé, ordre public ou défense: interdiction: mesures d'urgence	4, § 1, al. 2	/		X
AR situation exceptionnelle: mesure d'urgence + dédommagement éventuel	4, § 2	/		X
AR composition de la Commission mixte des télécommunications	4 + Loi 16 juin 1937 106, § 1, al; 1	/ Avis		X
AR liste opérateurs collaborant avec la défense civile, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1, al. 2	Avis		
AR liste opérateurs qui collaborent avec la Commission mixte des télécommunications, conditions et modalités de cette collaboration	106, § 1, al. 3	Avis		
AR liste des opérateurs et modalités de mise à disposition des lignes louées	106, § 2	Avis		
AR mesures nécessaires pour garantir la continuité du trafic prioritaire dans des situations exceptionnelles				
AR liste des utilisateurs prioritaires	4/1, § 1, al. 1, 2°	Avis		
AR priorité d'accès entre utilisateurs prioritaires, le cas échéant par groupe d'utilisateurs	4/1, § 1, al. 2	/		
AR délai implémentation des mesures par les opérateurs	4/1, § 1, al. 3	/		
AR services de communications électroniques fixes que les	4/1, § 2	/		

opérateurs fournissent en priorité en cas de saturation ou de surcharge de leurs réseaux				
AR modalités en matière de levée des dérangements pour les invalides, les malades et les handicapés	115, alinéa 1er, 3°	Avis		
<b>SERVICES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR i-lines	106, § 3	/		
AR autres missions d'intérêt général	106, § 4	Avis		X
AR tarifs téléphonique spécial presse	106, § 5	Avis		
<b>SERVICE UNIVERSEL</b>	<b>Loi du 13 juin 2005</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR règles du fonctionnement du système de prépaiement	117	Avis		
AR modalités de transfert des bénéficiaires d'un opérateur non désigné vers un opérateur désigné	74, § 2, al. 2	/	2002/22/CE	
AR fixant le contenu et les modalités de la déclaration par un opérateur de fourniture de la composante sociale du SU	74, § 3, al. 2	Proposition	2002/22/CE	
AR modalités de transfert des bénéficiaires d'un opérateur qui n'a pas introduit de déclaration vers un opérateur qui a déposé cette déclaration ou est désigné	74, § 3, al. 3	/	2002/22/CE	
AR de détermination du montant max. des frais de gestion du fonds	74/1, § 4, al. 5	/	2002/22/CE	X
AR déterminant modalités de fonctionnement du mécanisme	74, § 5	/	2002/22/CE	
AR dispense de renseignements téléph.	79, § 2	Avis	2002/22/CE	X
AR statut et règlement du fonds pour le service universel des communications électroniques	92, § 1	Avis		X
AR de détermination du montant maximum des frais de gestion du fonds	92, § 4			
AR tranches du chiffre d'affaires, ainsi qu'un coefficient de pondération	97	Avis		X
AR autres missions d'intérêt général	105	Avis		
AR accès à Internet fonctionnel	annexe 16, al. 2	Proposition		

AM facteur de correction	annexe 35, al. 2	Avis	2009/140/C	
AM coefficient de pondération	annexe 35, al. 3	Avis	E	
AR méthode d'évaluation coût net de la composante sociale du SU	annexe 45/1, al. 5	Proposition		
<b>SERVICE UNIVERSEL SECTEUR POSTAL</b>	<b>Loi du 21 mars 1991</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR interruption/arrêt du SU - critères incidence substantielle	142	/		
AR évolution tarifaire du SU (price cap)	144ter, § 1, 1°, al. 3	/	2008/06/CE	X
AR qualité SU- mesures correctrices	144quater, § 3	Avis		
AR désignation du prestataire du SU	144octies, § 2, al. 2	Proposition	2008/06/CE	X
AR compensation du SU – modalités de paiement	144novies, al. 4	/		X
AR calcul du coût net du SU	144undecies, § 1, al. 7	Avis	2008/06/CE	X
AR envois recommandés	148bis, § 1, 1, al. 1er	/		X
AR précisions obligation de couverture	148sexies, § 1, 2°			X
AR précision des caractéristiques des services et des envois non SU	148sexies, § 4, al. 2	/		X
<b>PROTECTION DES UTILISATEURS POSTAUX</b>	<b>Loi du 21 mars 1991 Loi du 6 juillet 1971 Loi du 17 janvier 2003</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR modalités pratiques relatives à la réception de plaintes par le service de médiation	43ter, § 4, al. 8, Loi 1991	/		
AR composition et fonctionnement du Comité consultatif	47, § 1er Loi 1991 (+ 8, § 2 Loi 2003)	/		X
AR traitement des envois non-distribuable	148bis, § 1er Loi 1991	/		X
AR conditions la confidentialité de la correspondance, la protection des données, la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire, la sécurité du réseau en ce qui concerne le transport de matières dangereuses, le respect des conditions de travail et des régimes de sécurité sociale prévus par des dispositions législatives, réglementaires ou administratives et/ou par les conventions collectives	148bis, § 1er, 1er tiret, al. 2 Loi 1991	/		X

négociées entre partenaires sociaux				
AR transport de matières dangereuses	148novies Loi1991	/		X
AR responsabilité extracontractuelle - dommages et intérêts	14 Loi 1971	/		
<b>SITUATIONS DE CRISE</b>	<b>Loi du 21 mars 1991</b>	<b>PROPOSITION / AVIS IBPT</b>	<b>UE</b>	<b>DÉLIBÉRATION CONSEIL DES MINISTRES</b>
AR opérations postales qui peuvent être ralenties/ différées lorsque la sécurité publique, la santé publique, l'ordre public ou la défense l'exigent	148octies	/		X

## ABRÉVIATIONS

**AIESH:** Association Intercommunale d'Électricité du Sud-Hainaut

**ARN:** Autorité réglementaire nationale

**BEREC:** Body of European Regulators for Electronic Communications

**BRIO:** Belgacom Reference Interconnect Offer

**BROBA:** Belgacom Reference Offer Bitstream Access

**BROTSoLL:** Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines

**BRUO:** Belgacom Reference Unbundling Offer

**CA:** Council of Administration ou Conseil d'administration

**CEPT:** Conférence européenne des administrations des postes et télécommunications

**CPS:** Carrier Pre-Selection

**CRC:** Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques

**CSA:** Conseil supérieur de l'audiovisuel

**DNS:** Domain Name System

**ECC:** Electronic Communications Committee ou Comité pour les communications électroniques

**ENISA:** European Network and Information Security Agency (Agence européenne pour la sécurité des réseaux et de l'information)

**ERGP:** European Regulators Group for Postal services

**ERO:** European Radiocommunications Office

**ESA:** European Space Agency ou Agence spatiale européenne

**ETSI:** European Telecommunications Standard Institute (Institut européen des normes de télécommunications)

**EWG:** Expert Working Group

**FRELIC:** Logiciel de gestion des fréquences-autorisations-comptabilité-contrôle

**GSM:** Global System for Mobile communications

**HCM:** Harmonised Calculation Method

**IARN:** International Audiotex Regulators Network

**IBPT:** Institut belge des services postaux et des télécommunications

**IP:** Internet Protocol

**IPTV:** Internet Protocol Television

**IRG:** Independent Regulators Group

**LCE:** Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

**Loi postale:** Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques

**Loi sur le statut de l'IBPT:** Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges

**LRIC:** Long-Run Incremental Cost

**LTE:** (3GPP) Long Term Evolution

**M2M:** Machine to Machine

**MTR:** Mobile Termination Rate

**NAT:** Network Address Translation

**NCS:** Service national de contrôle du spectre

**NGN:** Next Generation Network

**NGA:** Next Generation Access

**OSN:** One Stop Notification

**PSM (SMP- Significant Market Power):** Puissant sur le marché

**RAN:** Radio Access Network

**ROC:** Restricted Operator's Certificate

**RSC:** Comité pour le Spectre radioélectrique

**RSPG:** Radio Spectrum Policy Group

**R&TTE:** Radio and Telecommunications Terminal Equipment

**UIT:** Union internationale des télécommunications

**UMTS:** Universal Mobile Telecommunications System (système de télécommunications mobiles universelles)

**UPU:** Union Postale Universelle

**VAS:** Value added service

**VDSL:** Very High Rate DSL

**VHF:** Very High Frequencies

**VoIP:** Voice over IP

**VRM:** Vlaamse Regulator voor de Media

**VSA:** Voice Stream Access

**WACC:** Weighted Average Cost of Capital

**WBA:** Wholesale Broadband Access

**Wimax:** Worldwide interoperability for Microwave Access

**WHOIS:** (prononcé: who is) est un protocole permettant de retrouver les données d'un nom de domaine ou d'une adresse IP en effectuant une recherche dans une base de données. En règle générale, le nom et les coordonnées du propriétaire, du fournisseur et des serveurs de noms de domaine des serveurs DNS se trouvent dans un WHOIS.

**WRC:** World Radio Conference

**xDSL:** Digital Subscriber Line